



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Julio Alberto AVILA FRUCTUOSO

ASESOR

Dr. Hugo CANDELA LINARES

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Avila, J. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho*. Tesis para optar grado de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

HOJA DE METADATOS COMPLEMENTARIOS

Código ORCID del autor : Ninguno

Código ORCID del asesor : 0000 – 0002 – 1020 - 4301

DNI del autor : 32041793

Grupo de investigación : Ninguno

Institución que financia parcial o totalmente la investigación: Ninguna

Ubicación geográfica donde se realizó la investigación: Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho.

Latitud: -11.1066704 Longitud: -776050034

Año o rango de años que la investigación abarco: marzo del 2018 a diciembre del 2018

Dedicatoria

A todas las personas que, de una u otra manera, con sus acciones, su aprecio y respeto permitieron desarrollar en mí, muchas competencias y capacidades, que hoy los uso en beneficio de la educación y en especial de mi pequeño Ander, mi compañero, mi amigo.

Agradecimiento

A mis distinguidos maestros de la Universidad Mayor de San Marcos, que, con su nobleza y dedicación, volcaron en mí, su enseñanza y ello ha permitido enriquecer el trabajo realizado.

Indice general

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Indice general	IV
RESUMEN.....	IX
SUMMARY	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO	1
1.1. Fundamentacion del problema:.....	1
1.2. Formulacion del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas especificos.....	2
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo generalL	3
1.3.2. Objetivos especificos.....	3
1.4. Justificacion de la investigacion	3
1.5. Fundamentacion y formulacion de las hipotesis:.....	5
1.5.1. Hipotesis general	5
1.5.2. Hipotesis especificas.....	5
1.6. Identificacion y clasificacion de variables	6
CAPÍTULO II : MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigacion	8
2.2. Bases teoricas	10
2.2.1. Conceptos básicos de la gestión	10
2.2.1.1. Conceptos de gestión educacional.....	11

2.2.1.2. Gestión en educación.....	12
2.2.1.3. La gestión de la calidad de la educación.....	13
2.2.1.4. Ámbito organizacional institucional.....	13
2.2.1.5. Gestión pedagógica.....	13
2.2.1.5.1. Dimensiones de la gestión pedagógica.....	15
2.2.1.5.2. Enfoques de la gestión pedagógica.....	15
2.2.1.5. 3. La gestión pedagógica y el docente.....	16
2.2.1.5.4. El rol del docente en la gestión pedagógica.....	17
2.2.1.5.5. Rol del director en la gestión pedagógica.....	18
2.2.1.6. Naturaleza de la gestión pedagógica.....	21
2.2.1.7. Procesos que apoyan la gestión pedagógica.....	22
2.2.1.8. Elementos de la gestión pedagógica.....	23
2.2.1.9. Gestión pedagógica estratégica	24
2.2.1.9.1. Principios de la gestión pedagógica estratégica.....	25
2.2.2. Calidad educativa	26
2.2.2.1. La calidad en la educación y formación.....	27
2.2.2.2. Calidad en educación y satisfacción de los usuarios.....	29
2.2.2.3. Los componentes del servicio de calidad.....	29
2.2.2.3.1. Los servicios educativos elementales.....	30
2.2.2.4. Los estándares de la calidad educativa.....	32
2.2.2.5. La calidad y la educación.....	33
2.2.3. El SINEACE.....	41
2.3. Definición conceptual de términos.....	41
CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	44
3.1 Operacionalización de variables	44

3.2 Tipificación de la investigación	46
3.3 Estrategias para la prueba de hipótesis	46
3.4 Población y muestra.....	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Unidad de análisis:	47
3.4.3. Muestra	47
3.4.4. Ajuste de la muestra para poblaciones finitas	47
3.4.5. Técnicas de muestreo.....	47
3.5 Instrumentos de recolección de datos	48
3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos.	49
3.6.1. Validación de los instrumentos.	49
3.6.2. Confiabilidad de los instrumentos.	50
CAPÍTULO IV : TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE	
HIPÓTESIS	52
4.1 presentación, análisis e interpretación de los datos.....	52
4.1.1. variable gestión pedagógica	52
4.2. Proceso de prueba de hipótesis.....	60
4.3. Planteo de hipótesis general.	60
4.3.1. Hipótesis específicas.....	61
4.4. Discusión de los resultados	64
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias bibliográficas	70
ANEXOS	72

Lista de Cuadros

Cuadro 1 Identificación y clasificación de variables	7
Cuadro 2 Operacionalización de la variable : Gestión Pedagógica.....	44
Cuadro 3 Operacionalización de la variable : Gestión Pedagógica.....	45
Cuadro 4 Cuestionario de evaluación de la variable: Gestión Pedagógica ..	48
Cuadro 5 Cuestionario de evaluación de la variable calidad educativa	49
Cuadro 6 Índice de confiabilidad de los cuestionarios.....	51
Cuadro 7 Valores del grado de confiabilidad.....	51
Cuadro 8 Frecuencia de la variable gestion pedagógica.....	52
Cuadro 9 Frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación curricular	53
Cuadro 10 Frecuencias y porcentaje de la dimensión monitoreo y acompañamiento	54
Cuadro 11 Frecuencia de la dimensión evaluación curricular	55
Cuadro 12 Frecuencia y porcentajes variable calidad del servicio educativo	56
Cuadro 13 Frecuencia de la dimensión procesos pedagógicos	57
Cuadro 14 Frecuencia de la dimensión calidad de infraestructura.....	58
Cuadro 15 Frecuencia de la dimensión calidad de atención al usuario.....	59
Cuadro 16 Correlacion entre gestión pedagógica y calidad del servicio	61
Cuadro 17 Correlación entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo	62
Cuadro 18 Correlaciones entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo.....	63
Cuadro 19 Correlaciones entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Confiabilidad de los instrumentos	48
Figura 2 Porcentaje de la variable gestión pedagógica.....	50
Figura 3 Porcentaje de la dimensión planificación curricular.....	51
Figura 4 Porcentaje de la dimensión monitoreo y acompañamiento	52
Figura 5 Porcentaje de la dimensión evaluación curricular	53
Figura 6 Porcentaje de la variable calidad del servicio educativo	54
Figura 7 Porcentaje de la dimensión procesos pedagógicos	55
Figura 8 Porcentaje de la dimensión calidad de infraestructura.....	56
Figura 9 Porcentaje de la dimensión calidad de atención al usuario.....	57
Figura 10 Formula de la Prueba Rho Spearman.....	58
Figura 11 Comparación para establecer el nivel de Correlación	58

RESUMEN

La investigación científica que se ha realizado es básica, correlacional causal no experimental, los factores de estudio son dos: la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano”. El diseño utilizado es transaccional, correlacional, bivariada transversal y para el recojo de datos, se elaboraron dos cuestionarios que fueron validados, los cuales se aplicaron a 80 estudiantes de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano.

El instrumento elaborado ha sido sujeto de un análisis obteniendo la validez y la confiabilidad respectiva para su aplicación: con ella se ha buscado contrastar las hipótesis planteadas, buscando encontrara una relación el grado de influencia de la gestión pedagógica y la calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa Mercedes Indacochea

Los resultados obtenidos permiten primero evidenciar que existe una correlación positiva buena entre el desarrollo de una gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” con un Rho de Spearmann= 0.769** y el p_ valor es de $0,000 < 0,05$

Palabras clave: La gestión pedagógica, calidad de los servicios educativos, estudiantes

SUMMARY

The scientific research that has been carried out is basic, non – experimental causal correlational, the study factors are two: the pedagogical management and the quality of the educational institution “Mercedes Indacochea Lozano. The design used is transactional, correlational, cross – sectional bivariate and for data collection, two questionnaires were prepared and validated, which were applied to 80 students of the Mercedes Indacochea Lozano educational institution.

The elaborated instrument has been subject to an analysis obtaining the validity and the respective reliability for its application: with it has been sought to contrast the hypotheses raised, seeking to find a relationship between the degree of influence of pedagogical management and the quality of educational services in the Mercedes Indacochea Educational Institution.

The results obtained first show that there is a good positive correlation between the development of pedagogical management and the quality of the educational service of the Educational Institution “Mercedes Indacochea Lozano” with a spearman $Rho = 0.769^{**}$ and the value is $0.000 < 0.05$

Keyword: Pedagogical management, quality of educational services, students.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, cuyo título es: La gestión pedagógica y calidad de los servicios educativos en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” de la ciudad de Huacho se planteó para conocer el nivel de calidad en ambas variables para luego como institución educativa se tomen medidas al respecto

Todo ello, porque la educación pública es una necesidad funcional de la sociedad, y porque la educación es el medio a través del cual la sociedad renueva permanentemente las condiciones de su existencia.

La educación evoluciona, sus formas organizativas avanzan; de ahí que se plantea que cada sociedad tiene la educación que le corresponde de acuerdo a su organización moral, política y religiosa, cosa que se plantea en este, desde una perspectiva científica, considerando la teoría y la práctica, sus deficiencias y fortalezas del actual sistema educativo.

Se considera al sistema educativo como el espacio social principal de producción, distribución y circulación del saber y como el espacio legítimo donde coexisten diversos proyectos políticos y sociales que pugnan por la apropiación de procesos significativos del saber social y de la cultura (Néstor Bravo Salinas)

Toda institución educativa es el lugar de promoción del bien común y de participación crítica en las tareas que la sociedad en su conjunto asume, cuando se organiza políticamente. Por lo que es un imperativo la necesidad hacer que la Institución Educativa preste un servicio social de calidad, donde se desarrollen competencias básicas. De ahí las interrogantes ¿sirven la escuela al bien común? ¿Existe o prestan un servicio de calidad las instituciones educativas? ¿Qué tan eficaces son las gestiones en lo pedagógico en cada institución? ¿Forma buenos ciudadanos?, ¿Cuál es el grado de responsabilidad del estado? etc.

A ello, la aparición con fuerza de la educación privada que buscan absorber la demanda educativa; Y entran a competir con las instituciones públicas. Ello permite que se segmente la educación en el Perú, reforzándose la desigualdad

social; paralela a ello, se genera la restricción del gasto fiscal en la educación pública, como se puede observar en los distintos centros educativos que no cuentan con una buena infraestructura, implementación de material educativo, bibliotecas, etc.

La educación como proceso es una de las llamadas estructuras sociales que ha recibido el impacto de la revolución científico y tecnológico; lo que obliga a una nueva orientación (fines y objetivos)

Más allá del aprendizaje y logro de contenidos académicos; también se consideran las vivencias, los valores, aptitudes, y actitudes. Los conocimientos también tienen un valor de índole social y cultural que es necesario para el bienestar tanto individual como colectivo. De ello deriva, que una educación con calidad y con valores y objetivos públicos desarrolla todas las posibilidades y las oportunidades para que se expanda la equidad social en búsqueda de una civilización más desarrollada, según (Borroto Lopez-2004).

Hoy existen modelos y estándares que miden la calidad, la pertinencia y la relevancia social como el MEXA (Total Quality Management) y el modelo europeo EFQM: que apuntan al nivel superior; mientras que en nuestro país se bien implementando a través del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación (SINEACE). Es pertinente considerar que la participación del estado constituye una condición necesaria para favorecer la calidad; al asegurar los recursos necesarios. De ello deviene que la educación es un bien público, derecho de todos y deber del estado.

La presente investigación ha establecido cuatro capítulos, como son: El planteamiento de estudio, el marco teórico, la metodología de investigación y por último el contraste de las hipótesis; además se han considerado las conclusiones a que se ha llegado como también las recomendaciones y también la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Fundamentación del problema:

Cabe precisar que el bajo nivel de calidad del servicio educativo, es producto de una gestión pedagógica rutinaria, sin evaluación y medición de resultados; permite que existen tomas de locales, solicitudes de cambios de docentes o directivo, alto grado de incumplimiento de funciones de estudiantes y de docentes (desempeño, formación profesional, idoneidad, falta de identificación, etc.) dirección (instituciones que actúan sin objetivos ni metas) padres de familia (desinterés, compromiso, etc.). Situación que se ve en la mayoría de instituciones y que trasciende a nivel departamental o regional que tiene implicancias en el aprendizaje de los estudiantes y la poca demanda.

Estudios realizados en una muestra de estudiantes del sexto grado de 22 escuelas públicas de la Ciudad de Lima, llevado a cabo por la Unidad de Medición de la Calidad Educativa (UMC) en la evaluación nacional del rendimiento escolar en noviembre de 2001. Evidenciados los resultados del estudio, consideran, lo que sucede en aulas está muy lejano de lo establecido por el Ministerio de Educación o a los principios básicos como la equidad y calidad educativa. Verbigracia : casi siempre la gestión está circunscrito solo al cumplimiento de Directivas del órgano inmediato superior, se deja de lado la planificación y ejecución de proyectos, no se autoevalúan, se mantienen en el mismo status que año tras año, la atención que brindan al usuario (padre de familia) es deficiente, no hay una verdadera actualización en sus documentos operativas (PAT, PEI, RI, etc.), el control o evaluación a los docentes es puramente superficial, donde solo se consigna si tiene tal o cual documento, dejando de lado si el desempeño profesional es eficiente y eficaz; no cuentan con datos estadísticos o informes elaborados técnicamente y sobre ello se planifican, resultante de todo ello la calidad del servicio es deficiente.

CINDA ha descrito una definición más amplia acerca del rol institucional, que analiza, la acción que busca lograr un cambio cultural en la

vida de las personas, y que su aprendizaje es sujeto de evaluación y acreditado a través de un modelo que avale la opinión pública en relación a la calidad que prestan las instituciones y sus programas educativos.

Es por ello, que toda estrategia que apunta a desarrollar el mejoramiento de la calidad, esta debe tener en cuenta la dinámica que se genera en toda institución Educativa, como la actitud de los que conforman frente al mejoramiento. Por ello, realizar innovaciones en una Institución Educativa, siempre tendrá una oposición de algunos actores del mismo.

De ahí, una de las formas para mejorar el nivel de calidad del servicio educativo y facilitar toda innovación es identificar las causas o factores que implican carencias y debilidades de una institución educativa, ello permitirá establecer estrategias de desarrollo institucional.

1.2. Formulación del problema

De acuerdo a la fundamentación y observación empírica de fenómeno en la realidad el problema general se plantea en el siguiente término

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho - Provincia de Huaura, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho - provincia de Huaura, año 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre el monitoreo y el acompañamiento pedagógico con la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – provincia de Huaura, 2018?

- c) ¿Qué relación existe entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo en la Institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018?

1.3. Objetivos

Considerando el problema planteado y siendo imprescindible establecer metas cumplirse, por lo que se plantea los objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018?

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho- Provincia de Huaura, 2018.
- b) Identificar la relación entre el monitoreo y acompañamiento pedagógico con la calidad del servicio educativo en la Institución “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho - Provincia de Huaura, 2018.
- c) Establecer la relación entre la Evaluación Curricular y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, ¿2018?

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica en función a los resultados obtenidos, lo que aporta la avance de la gestión administrativa y educativa, puesto que las dos variables que se consideran en el estudio, es de relevancia para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo, que presta toda Institución educativa.

Los principios éticos, morales y formativos de la educación, consideran la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo que brinda una institución educativa de acuerdo al Currículo Nacional de Educación Básica.

Desde la perspectiva de la administración, esta permite la aplicación de técnicas y procedimientos para mejorar los niveles de gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo que brinda el profesor y que permita asegurar a la postre un buen desempeño institucional hacia la comunidad.

El trabajo de investigación es de vital importancia, que toma como tema central en lo que respecta a la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo que ofrece toda entidad educativa de educación básica regular.

De esta manera nos permitirá aportar nuevos datos teóricos en relación a la calidad del servicio educativo. Todo ello en pro de la educación de la niñez y a la vez será de gran ayuda para el maestro que busca mejorar su desempeño profesional creando en él un compromiso que le permitirá desarrollar las capacidades de los estudiantes.

Permitirá focalizar factores que limitan o ayudan a una gestión pedagógica en lo institucional y organizacional. Ello será de gran utilidad para las personas que dirigen o laboran en una institución; pues permitirá adoptar decisiones una vez se halla identificado errores o falencias. Todo eso dentro de un plan de mejora continua. Una vez conocido la institución estará en las condiciones de ser acreditado como tal.

En contextos generales dicho trabajo de investigación considera importante comprobar la relación existente entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio Educativo que brindan los maestros en las escuelas y colegios, Siendo así que esta investigación servirá para plantear mejoras que puedan ayudar a la mejora continua del servicio educativo en los distintos niveles y modalidades del sistema educativo, así mismo nos permitirá optimizar la Gestión pedagógica de los docentes, y de esta manera lograr una buena calidad educativa en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes.

1.5. Fundamentación y formulación de las hipótesis

1.5.1. Hipótesis general:

Hipótesis General Alterna (HA)

Existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho –Provincia de Huaura, 2018

Hipótesis General Nula (HO)

Existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho- Provincia de Huaura, 2018

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Alterna (HA)1

Existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis Nula (HO) 1

No existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis Alterna (HA) 2

Existe relación directa y significativa entre el monitoreo y el acompañamiento con la calidad del servicio educativo de la Institución

Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis Nula (HO) 2

No existe relación directa y significativa entre el monitoreo y acompañamiento con la calidad del servicio educativo de la Institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis Alterna (HA) 3

Existe relación directa y significativa entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la Institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis Nula (HO) 3

No existe relación directa y significativa entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho – Provincia de Huaura, 2018.

1.6. Identificación y clasificación de las variables:

Variable X: Gestión pedagógica

Variable Y: Calidad de los servicios educativos

Clasificación de las variables

Para clasificar y organizar las variables es necesario tener en cuenta criterios que permitan hacer más comprensible su naturaleza, por ello se considera:

Cuadro N° 1 Identificación y clasificación de las variables

Clasificación de las variables	Gestión pedagógica	Calidad de los servicios educativos
Por la función que cumplen en las hipótesis	Independiente	Dependiente
Por su naturaleza	Activa	Activa
Por la posición de su característica	Continua	Continua
Por el método de medición.	Cuantitativa	Cuantitativa
Por el número de valores que adquiere	politomica	Politomica

Fuente: según Mejía (2005) toda variable se clasifica según criterios

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Omar Briceño Balarezo (2015), en su investigación titulada “Evaluación de la Percepción de la Calidad del Servicio Educativo y su incidencia en la Rentabilidad”.

En ella, describe como se trabaja en la escuela preescolar denominada “Esperanza Gracia de Nissen, que fue creada hace más de treinta años en la ciudad de Mohul Yucatán, cuyo nombre se debe a una maestra de música, que busca hacer que la entidad educativa de, el mejor servicio educativo de calidad a la comunidad.

Esta Institución Educativa da una prestación de servicios de la siguiente manera: cuenta con tres salones de clases, los cuales son implementadas con abundante material educativo y un espacio adecuado para el desarrollo de áreas diversas para estudiantes del preescolar. Este servicio educativo de calidad es proporcionado por la maestra Rosa de Lima Sosa durante más de diez años.

Cárdenas Valverde, Juan Carlos (2014), en su investigación titulada: Coaching y Desempeño Docente en la provincia de Huancayo.

En ella, plantea la pregunta “¿Cuál es la influencia de la aplicación del coaching en el desempeño pedagógico de los docentes de la Provincia de Huancayo? El cual concluye que, influye favorablemente en el desempeño docente de los profesores; es decir llevan a cabo su praxis educativa con eficiencia y eficacia. También se considera la opinión de especialistas acerca de lo que es la calidad educativa, para ello citamos a los siguientes:

Según estudios de Oqueda L, Moya, N (2006) comparan el perfil de los educandos del 1er año medio en el Liceo experimental de Concepción, que es una entidad del estado y el colegio privado Santísima Trinidad en Chile. En ella, se aplicó el cuestionario de Honey y Alonso a 630 estudiantes del Liceo y 21 del colegio particular. Hecho los comparativos, se evidenciaron

que no había diferencias significativas en los estilos de aprendizajes de los estudiantes de ambas instituciones educativas, tanto del Liceo y el colegio privado, más bien lo que se pudo evidenciar las diferencias socio económicas.

Delgado (2014), considera “El mejoramiento de la gestión educativa mediante procesos de calidad, debe reducir los índices de deserción en las instituciones educativas”, es decir que toda Institución educativa debe garantizar un servicio educativo de calidad y así evitar mayores índices de deserción escolar.

Según Cardelal Luque quien hizo estudios por la Universidad de Granada – España concluye; que la investigación arroja datos importantes, como el haber llevado la experiencia de haber hecho una concientización y puesta en ejecución un proyecto de mejora institucional a los docentes, lo cual dio resultados positivos, hecho que se produjo luego de la ejecución de un plan de acciones.

Esta investigación realizada, en donde se evidencia la aplicación de un proyecto de mejoramiento institucional y el compromiso de los docentes en su ejecución de distintas acciones, tuvo resultados en el mejoramiento e implementación de la calidad que brindaba cada uno de ellos y a la vez se evidencio aún más, un mayor compromiso en la gestión escolar. Ello devino a que los estudiantes tuvieran aprendizajes acordes a las exigencias que en ese entonces existían. De ello, deriva que todo cambio que busque la mejora continua del quehacer educativo, es estar hablando de calidad educativa que debe darse en toda entidad educativa.

Panta (2011) en su trabajo de investigación denominada “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa –Chosica-2009”. - Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. La mencionada investigación descriptiva correlacional, realizado en una muestra de 245 estudiantes utilizando dos encuesta para medir las variables gestión pedagógica y calidad del servicio educativo, concluye: Los resultados obtenidos evidencian

que en la Institución educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de moyopampa se ha logrado desarrollar una gestión pedagógica eficaz del docente, toda vez que esta, está perfilado a acciones pedagógicas, hecho que visualizamos en los resultados de la encuesta realizada, en donde un 72% de estudiantes percibe un nivel alto de gestión pedagógica. Además, se puede ver, que los docentes demuestran un gran dominio y actualidad al manejar conocimientos del área que le corresponde, permitiendo que se pueda promover discusiones y debates entre los estudiantes que les permite socializar los aprendizajes.

En esta investigación se corrobora las implicancias que tiene la gestión pedagógica, en donde cumplen un rol preponderante, el docente a través de su práctica pedagógica y la implementación del mismo, conlleva a lograr la calidad del servicio educativo.

2.2. Bases Teóricas

Como todo trabajo de investigación, esta cuenta con un sustento teórico basado en definiciones, conceptos con valor científico, lo que va a permitir conocer la relación de las variables de estudio y como se desarrolla esta en toda la investigación.

2.2.1. Conceptos básicos de la gestión

Actualmente el término de gestión, está basado en la comprensión e interpretación de los procesos que realiza el ser humano dentro de una organización. Este concepto se maneja desde inicios de siglo y sigue teniendo influencia actualmente.

Desde la antigüedad, siempre ha existido una preocupación de como conducir a las personas a objetivos preestablecidos. Platón, en la obra “La Republica” considera una visión autoritaria en una gestión. Consideraba que en toda gestión era indispensable tener autoridad para poder conducir a los hombres a realizar acciones de heroísmo y de valor. Aristóteles, plantea una visión democrática, porque él considera, que el ser humano es un animal social y político y por tanto hay que movilizarlos a los hombres haciéndolos ver que ellos determinaban su futuro.

También la gestión es considerada como un conjunto de ideas, que están organizadas, tal como lo plantea M. Weber, en su libro *Economía y sociedad* (1990) “La organización del trabajo como un fenómeno burocrático”.

El concepto de gestión tiene por esencia la acción humana y esta es definida en teorías y conceptos que grafican el actuar del ser humano en la búsqueda o logro de objetivos preestablecidos, que a la postre busca mejorar la calidad de vida del mismo.

La gestión también es la capacidad que permite establecer una relación entre una organización estructurada, las estrategias, las metas, los procedimientos y las competencias de las personas y en especial los objetivos establecidos que considera toda organización. En términos aparte, se puede determinar que la gestión es “la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea”.

2.2.1.1. Conceptos de gestión educacional

Existen distintas definiciones acerca de la gestión, tal como lo plantea ISO: La gestión de la calidad considera a las actividades que apuntan a una meta, establece, en donde todos sus elementos confluyen con la finalidad de desarrollar una política de calidad.

La ejecución de actividades, están dentro de un plan que establece una planificación, su ejecución y su control de la calidad que se desea llegar como la mejora continua, tal como lo plantea Arratín (2002) afirma que “la gestión educativa es una forma de interacción social de comunicación y relacionamiento horizontal que involucran a los diferentes actores empleando diferentes métodos, recursos y estrategias orientadas a lograr un fin”. Desde esta perspectiva la gestión educativa sería el proceso de construcción de condiciones para que el futuro educativo que se desea lograr se concrete.

La gestión permite articular los conocimientos, los valores, la eficacia política, la ejecución de los procesos que buscan una mejora continua del quehacer educativo; además busca siempre todas las posibilidades de

mejora que se pueden considerar como tener en cuenta la innovación permanente como parte del proceso sistemático. (UNESCO, 2004)

También es considerado como disciplina joven, la gestión educativa, porque sus inicios se inician aproximadamente en los años 70 en el Reino Unido y allá por los años 80, recién se da en América Latina. De esa fecha se han creado diversos modelos que buscan, el cómo organizar la acción humana, conducir los procesos sociales y establecer el rol que deben cumplir, el ser humano dentro de una organización.

Es imprescindible conceptualizar la gestión educativa y diferenciar como se originan y lo que es una gestión y lo que es administración. Según la teoría de la administración, la gestión está vinculado con la denominación de gerencia, de ello deviene los y términos: gerenciar las organizaciones, las empresas productivas y de servicios; sin embargo, esta conceptualización no ha sido acorde para las instituciones educativas.

Según algunos especialistas acerca del tema, conciben a la gestión como la capacidad que tienen las personas para organizar el trabajo de las personas de una determinada organización. Ello conlleva a determinar que la gestión asume una especialidad, toda vez que tiene relevancia en la labor del ser humano.

Según la Real Academia Española, precisa “la gestión es la acción y efecto de administrar. Por ello, gestión y administración son diferentes.

2.2.1.2. Gestión en educación

La gestión en educación supone la prestación del servicio educativo por entidades públicas y privadas convencionales de manera óptima y que busque la satisfacción del padre de familia y desarrolle las capacidades y competencias en los alumnos.

En las instituciones educativas se debe promover la participación democrática de los demandantes en el consumo del servicio, de los clientes que hacen uso del servicio.

Sin embargo, existe una compleja burocracia en el sistema educativo, por lo que es necesario superar estas limitaciones y buscar la participación de los educadores, educandos y padres en el proceso educativo.

Tal como lo plantea ALONZO. M (1975), que, si no hay control de la productividad docente, si hay falta de evaluación de los resultados, entonces muchas energías pueden quedar desaprovechadas y no permitirá conseguir los fines educativos que se han establecido.

Toda organización de índole educativa busca socializar al estudiante desde el plano científico, técnico y moralmente, cuya finalidad es que el discente conviva en una sociedad con valores democráticos, solidarios, además fomenta el pensamiento crítico y reflexivo con respeto a la diversidad cultural.

2.2.1.3. La gestión de la calidad de la educación

Según lo plantea la Education Quality Management System (EQM) “la educación como la gestión son consideradas como sistemas”, por tanto, se debe consensuar una definición completa que lo vea como sistema.

La definición de gestión de la calidad responde a un espacio organizacional y socio económico cultural. Siendo sus componentes la globalización económica y la sociedad del conocimiento.

Requerirá de nuevos perfiles ocupacionales, tiene nuevas demandas de formación y donde aprender a aprender, la lucha contra la exclusión, la equidad y el cambio climático son temas relevantes.

2.2.1.4. Ámbito organizacional institucional

Se consideran las estructuras como son: abiertas, flexibles y polivalentes: al cual se le debe dotar de mayor autonomía, para elevar el nivel de aprendizaje para generar mayor impacto a la formación.

2.2.1.5. Gestión pedagógica

Es el proceso que promueve el aprendizaje de los discentes, los docentes y a la comunidad educativa en su conjunto, a través de una

comunidad de aprendizaje, en donde se establecen los fines y objetivos educacionales. Todo este conjunto de personas tiene la responsabilidad de la mejora permanente de los aprendizajes de los estudiantes, cuya finalidad es, hacerlos ciudadanos útiles a la sociedad y a favorecer su calidad de vida de cada uno de ellos y prepararlos para poder desenvolverse en un mundo laboral.

El concepto del uso del término Gestión pedagógica se origina en los años sesenta en los estados Unidos, en Inglaterra en los años setenta y en América latina en los años noventa, en especial en la Republica dominicana, en donde se hace uso de dicha conceptualización, que actualmente ya es común en toda Institución Educativa.

La gestión pedagógica tiene por finalidad estudiar la organización del trabajo en el campo educativo. Por ende, esta direccionado al desarrollo y mejoramiento de las teorías generares de la gestión. La gestión aparte de ser una disciplina con contenido teórico, también está enfocado a ser pragmático en situaciones cotidianas que se generan en el contexto social. Por ello, se puede decir que es una disciplina aplicada que puede se utilizada en un determinado campo de acción, en el cual, van a interactuar los conceptos y las técnicas determinadas.

Según estudios realizados, se plantea: “La considera a la gestión pedagógica como un conjunto de acciones y procesos aplicables en una determinada organización educativa, con la finalidad de orientar el trabajo de cada miembro hacia la consecución de una meta establecida, considerando para ello, lo establecido en la visión consensuada, el que se puede visualizar en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Montoya (2010)

El Ministerio de Educación de Ecuador (2012) concluye: “La gestión pedagógica son prácticas constantes que permiten que una institución educativa pueda articular su propuesta curricular con el Proyecto Educativo Institucional dentro de los lineamientos de la política educativa y de las expectativas de la sociedad”. Hecho que determina la formulación de una propuesta curricular, la puesta en práctica, su evaluación y retroalimentación

a partir de la observación y el dialogo reflexivo con los docentes de la Institución Educativa.

Se concluye que la gestión pedagógica es todo proceso que permite garantizar la eficiencia y la eficacia de la aplicación del currículo nacional, considerando las demandas sociales y los intereses y necesidades de los estudiantes, recurriendo para ello la ejecución de un trabajo metodológico y didáctico que realiza el docente. En donde se manifiesta la dialéctica que determina su carácter sistémico. Batista (2007)

2.2.1.5.1. Dimensiones de la gestión pedagógica

Según estudios, Panta (2010) considera que la gestión pedagógica tiene las dimensiones: Planificación curricular, recursos didácticos y capacidad didáctica.

Mientras Baldoceda (2008) Señala que las dimensiones son los siguientes: La metodología, motivación, evaluación, reforzamiento, empatía y valores. Según ambos autores, son dimensiones presentes en el quehacer educativo.

2.2.1.5.2. Enfoques de la gestión pedagógica

Según estudios, Ramírez (2007) en su libro “Gestión y supervisión educativa” –Universidad Alas Peruanas, considera cinco enfoques de toda gestión educativa, como son:

a) El enfoque jurídico

Este tipo de enfoque estuvo circunscrito más a la parte normativa, hacia el pensamiento deductivo y era dogmático. En la colonia prevaleció.

b) El enfoque tecnocrático

Es considerado un enfoque gerencial y burocrático, que se dio con énfasis en la escuela clásica de la administración. Este enfoque estuvo influenciado por la revolución industrial.

c) El enfoque conductista

Este enfoque hace uso de conocimientos de la escuela psicosociológica, en donde la teoría del sistema social es la base en la

organización y gestión de la educación. Considerar que, en ese entonces, estaba en vigencia, como método de enseñanza.

d) Enfoque desarrollista

Es de naturaleza modernizadora, es concebido en el ámbito de la teoría política comparada, que se originó después de la post guerra. Este enfoque busca más que nada desarrollar la parte logística de cada Institución educativa.

e) Enfoque sociológico

Tiene su origen en estudios de investigadores latinoamericano, quienes conceptúan teorías sociológicas y soluciones educativas para satisfacer las necesidades y aspiraciones de la sociedad latinoamericana. En el caso del Perú, el pensamiento administrativo es considerado como ciencias aplicadas.

2.2.1.5. 3. La gestión pedagógica y el docente

Tener calidad educativa, involucra al docente, quien es el nexo entre el pensamiento pedagógico, el desarrollo de sesiones y la generación de nuevos conocimientos y de las nuevas formas de responder a las responsabilidades sociales culturales y éticas y la formación integral del educando. Por tanto, la calidad educativa se evidencia durante el proceso de enseñanza aprendizaje desarrollada entre el docente y el estudiante en un tiempo y espacio, resultante de ello, se podrá determinar el grado de eficacia, considerando para ello el perfil del egresado, según los objetivos y fines educacionales.

Por tanto, toda gestión pedagógica, tiene como elemento fundamental, al docente para la ejecución de todo lo planificado dentro del sistema educativo.

En lo referente a la educación de calidad, Ugas (2006) señala “es la que ofrece contenidos que el individuo necesita como persona (intelectual, afectiva y moral) para desempeñarse adecuadamente en los diferentes ámbitos de la sociedad” (p.98).

Hablar de calidad de enseñanza en una Institución Educativa implica que el educando desarrolle sus competencias y capacidades y que estas sean funcionales, es decir sean significativos, lo que se puede evidenciar cuando estos puedan hacer uso de las capacidades desarrolladas en la solución de problemas de su cotidianidad. Por tanto, la calidad de la enseñanza está centrada en propiciar la ontocreatividad.

En cuanto a la gestión del docente, Requejo (2008) considera que todo docente en la actualidad tiene una gran responsabilidad, que es de dirigir o liderar a los estudiantes, buscando minimizar las diferencias que se puedan dar entre ellos y orientarlos al logro de los objetivos trazados en la planificación curricular. Además, añade que el docente de aula dispone de tres estrategias elementales para contribuir a la formación del estudiante en lo referente a la cultura ética y moral, como son:

- a) La educación se da con el ejemplo, practicar lo que se predica.
- b) Motivar al estudiante a aprender a actuar por su voluntad.
- c) La educación debe ser personalizada, porque cada educando es diferente

2.2.1.5.4. El rol del docente en la gestión pedagógica

La función de todo docente es el guiar, acompañar y facilitar los aprendizajes de los educandos, creando para ello, situaciones que permitan la generación de nuevos saberes, afianzar sus valores, todo en el marco del currículo nacional.

El docente dentro del modelo curricular pedagógico es considerado como un mediador de los procesos de aprendizajes y como un investigador constante en la ejecución de distintos proyectos educativos, por ello es pieza fundamental para la concreción curricular.

El docente como mediador realiza un conjunto de acciones dentro y fuera del aula, haciendo uso de una metodología y en especial de la didáctica para la ejecución de los proyectos y del proceso de aprendizaje de los educandos y posteriormente del proceso de evaluación y la respectiva

retroalimentación. En este rol, que cumple el docente en la praxis educativa es eminentemente un mediador entre los objetivos y fines educativos y los estudiantes, para que estos puedan desarrollar competencias y capacidades y poder desenvolverse en un mundo exigente, que requiere ciudadanos con el saber conocer y el saber vivir. El docente es mediador, también porque facilita la interacción basado en actividades de análisis y síntesis.

También el maestro tiene la capacidad de poder proporcionar al educando competencias propias de su naturaleza, como los elementos cognitivos y formativos desde su función docente a través de la didáctica, todo ello de acuerdo a sus necesidades e intereses del estudiante. También está en la capacidad de participar en el desarrollo y formulación de los procesos curriculares, en las metodologías y las estrategias de aprendizaje que se plasman en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por ello, el docente es fundamental, dentro de la formulación de la política educativa y por el cual debe ser considerado.

Por último, el docente como mediador atiende diversos tipos de conocimientos, estilos y ritmos del aprendizaje de los educandos. Ello le implica desarrollara competencias profesionales para la atención de estudiantes con necesidades especiales, estudiantes que provienen de hogares disfuncionales, con problemas psicológicos o falta de afecto, etc. Pero en todo ello, no deja de lado el aspecto formativo basado en valores y actitudes. En resumen, el docente como mediador buscar el desarrollo integral de los estudiantes

2.2.1.5.5. Rol del director en la gestión pedagógica

El rol que cumplen los directivos está sujeto a muchos aspectos, desde el plano administrativo, principios rectores que se pueden evidenciar en el marco del Buen Desempeño del Directivo y más que nada, su función apunta a la gestión pedagógica; sin embargo, vale detallar su rol, según se indica:

Son factores que condicional el rol del directivo

- La superioridad u órgano inmediatos superior que muy a menudo solicitan informes respectivos, como también del entorno o comunidad en la que se encuentra la Institución Educativa.
- Las funciones que le competen cumplir, que implica un conjunto de responsabilidades de tipo administrativo y legal.
- Contar con las destrezas y habilidades que le permitan tomar decisiones concretas en momentos determinados; ello implica también contar con un autocontrol emocional para los momentos en lo que se requiera la calma y la prudencia.
- El contexto socio cultural en que se ubica la institución educativa que muchas veces potencian o limitan el trabajo del directivo, ocasionando que el servicio educativo sea favorable o no. Por ello, muchas veces se ´pueden diferenciar el avance institucional de unos en comparación a otros.
- Las capacidades de interacción del personal que labora en toda institución educativa, que muchas veces no son las más alentadoras, creándose conflictos, terminando en denuncias administrativas y muchas veces llegan al fuero judicial.
- Buscar que la Institución Educativa logre articularse con otras entidades tanto públicas como privadas a lo que hoy en día se denominan aliados estratégicos.
- Implementar el servicio educativo con material educativo, organizar al personal que labora y evaluar de forma planificada todo lo establecido con anterioridad.
- También fomentar la innovación en todo el quehacer educativo.
- Desarrollar en la Institución Educativa una cultura de sentido del trabajo, donde cada uno de los integrantes de la comunidad educativa

asumen valores, normas y objetivos y una posición crítica para conseguir lo propuesto.

Los principios que rigen estas tareas son:

- Capacidad técnica para la elaboración de planes y proyectos, en función a los objetivos institucionales y organizar al personal de acuerdo a las necesidades institucionales.
- Tener dominio de sí mismo, lo que implica tener la capacidad de interrelacionarse y manejar las relaciones humanas.
- Ser pedagogo, lo que conlleva a ser conocer de los enfoques curriculares, los momentos y pasos de una sesión de aprendizaje, las metodologías a tener en cuenta.
- Manejo de conceptos, valores y que estos pueden cambiar, haciendo que la institución educativa tenga su propia identidad

También es válido dar a conocer el tipo de actividad que originan las tareas, como son:

- De tipo técnico – pedagógico, que permite que el directivo diseñe el currículo.
- De tipo administrativo, que es seguir todo un trámite, flujo grama, que rige en toda entidad educativa, cuya finalidad es organizar toda documentación, también llamada acervo documentario.
- De coordinación con los equipos de trabajo, que permiten establecer acuerdos consensuados a través de los trabajos colegiados, los grupos de inter aprendizajes – GIAS.
- Social, que tiene vinculación con el tema del clima institucional basado en las buenas relaciones humanas.
- Relativas a la formación permanente
- Relativas a la formación permanente del personal para que el servicio se mejore día a día.

Todas las responsabilidades y/o tareas que cumplen los directivos de las instituciones educativas son variadas y múltiples, tanto en lo administrativo, pedagógico. Hoy en día, el rol del directivo, está más enfocado a la gestión pedagógica, en donde se da relevancia al aprendizaje de los estudiantes, lo que implica realizar monitoreo y acompañamientos al trabajo pedagógico que realicen los docentes. Esta acción, que realizan los directivos, permite encontrar debilidades o fortalezas en el trabajo pedagógico, lo que conllevara a desarrollar un dialogo critico reflexivo con el docente para superar deficiencias y así mejorar la practica pedagógica y consecuentemente mejora los niveles de aprendizajes del educando.

2.2.1.6. Naturaleza de la gestión pedagógica.

La gestión pedagógica, implica llevar a cabo una planificación enfocada al desarrollo cuantitativo del sistema, es la asignación de recursos, es organizar al elemento humano con la finalidad de ampliar la oferta educativa. Desde el punto de vista técnico, consiste en la aplicación de técnicas de proyección del presente hacia el futuro, el cual está enmarcada en la visión establecida por la comunidad educativa, que busca llegar a ello como una meta. Y por último considera a la sociedad como el suministra los insumos y a la vez recibe los beneficios de esta. Con la aparición del tema de calidad en términos educativos, determina la generación de dos conceptos que cobran relevancia, como es: la existencia del usuario que requiere de los servicios y un ente que los proporciona, que en este caso es el sistema educativo.

Para que los usuarios puedan determinar un juicio de valor acerca de calidad, se han creado modelos de medición para evaluar un determinado servicio, en este caso educativo. Los resultados de estas evaluaciones permiten visualizar el grado de eficacia de un servicio y si esta no está acorde a estándares de calidad, se realizan intervenciones, que permitan fortalecer los procesos educativos y con ello mejorar el servicio educativo, que los usuarios denominan calidad del servicio educativo.

Según estudios realizados, toda gestión pedagógica es un proceso amplio que abarca distintas formas de organización tanto pedagógica, administrativa y financiera. También considera las relaciones entre los agentes educativos, las formas de interacción con el medio social y en especial el grado en que los estudiantes y la comunidad acceden al conocimiento como un medio para mejorar sus condiciones socio económicas. Chávez (1993)

Toda institución educativa es dirigida por sus directivos, en especial el director quien es responsable de conducir, definir la política, organizar y evaluar el proceso educativo en su conjunto, lo que implica desde la infraestructura, los procesos educativos, la organización educativa, la operatividad del soporte al trabajo pedagógico, uso de la tics, etc. En la gestión dentro de una organización educativa, pueden surgir factores que pueden ser considerados como predictores de calidad, que, si se pueden operar en estas, se lograrán la mejora de los resultados lo que se puede evidenciar en los resultados de los aprendizajes.

2.2.1.7. Procesos que apoyan la gestión pedagógica

Son considerados los siguientes procesos en la gestión pedagógica:

a) Proceso administrativo

Este proceso tiene como finalidad asegurar las condiciones que permitan favorecer el desarrollo integral del estudiante. Mediante la gestión administrativa se planifica, se organizan los equipos de docentes, se determinan los recursos, se ejerce control, se evalúan los procesos curriculares y por ultimo retroalimentar.

b) Proceso de investigación

La investigación debe ser parte fundamental de un proceso curricular. La investigación permite generar nuevos conocimientos, plantear hipótesis, buscar variables, contrastarlos con los datos obtenidos en el trabajo de campo. Además permite encontrar los problemas,

plantear diseños de interpretación e intervención, es decir nos permite conocer el problema, la implicancia de los sistemas curriculares en el desarrollo integral de los educandos, como también interpretar datos para así llegar a conclusiones y plantear alternativas. Toda investigación aplicada a la gestión pedagógica, permite mejorar los niveles de organización, de planificación curricular y otros aspectos propios de la gestión, conllevando a una mejora constante de los procesos educativos, que a la postre mejora el aprender de los estudiantes.

2.2.1.8. Elementos de la gestión pedagógica

Según Arava (1998) los elementos de la gestión son los siguientes:

Toda gestión está centrada en los alumnos el principal objetivo institucional es la educación de los mismos.

Siempre la jerarquía y la autoridad deben garantizar la unidad de toda una organización educativa.

Determinar y definir las responsabilidades a cada integrante de la comunidad educativa, lo que permitirá generar la sinergia haciendo que sea más eficaz el servicio educativo.

Clarificar los canales de participación de los distintos estamentos de una institución educativa, lo cual debe estar en correcta armonía con los objetivos institucionales.

Ubicar a cada miembro de la comunidad institucional de acuerdo a sus competencias profesionales para el desarrollo de una determinada actividad.

Siempre debe de haber una adecuada coordinación que sea fluida y bien definida, que permita articular acciones y tener mayor capacidad de resolver una situación determinada.

Debe existir bastante transparencia y comunicación, el cual debe ser permanente.

Panchana (2012) considera: “Debe existir un control y evaluación que permita una mejora continua y facilitar información precisa para una toma de decisiones en el momento oportuno”

La gestión pedagógica debe este girado al logro de los objetivos propuestos por la institución donde todos participan responsablemente, para que exista un adecuado clima la comunicación entre ello es un factor importante a tener en cuenta.

Balseca (2013), menciona que los elementos que caracterizan una buena gestión pedagógica está caracterizada por:

Desarrollo de un adecuado clima escolar, en el que la armonía, respeto y confianza sea una práctica de todos los integrantes de la comunidad educativa y que lleve al mejoramiento continuo bajo parámetros de compromiso y responsabilidad.

Fomento de trabajo en equipo, en el que se valore las habilidades y capacidades de cada integrante para la distribución de tareas y se alcance un compromiso real de sus miembros hacia la consecución de las metas.

Centrar la atención en los objetivos, procurando en todo momento el desarrollo integral de todos los estudiantes sin distinción alguna (p.41).

En la institución educativa debe existir un clima de armonía donde todos los actores participen en forma responsable para lograr los objetivos trazados y mejorar la calidad de la gestión en beneficio de nuestros estudiantes.

2.2.1.9. Gestión pedagógica estratégica

Vargas (2010) plantea que una gestión estratégica considera actuar sobre los procesos que se realiza dentro del trabajo pedagógico. Por ello, toda gestión pedagógica estratégica su finalidad es generar cambios cualitativos, que se pueden evidenciar como el cambio de actitud, niveles de aprendizajes, identifica problemas de forma oportuna, reconoce las debilidades y fortalezas, plantea de forma oportuna los planes de mejora

continúa de los procesos pedagógicos. Una gestión estratégica se caracteriza por:

- El tema central se basa en lo pedagógico
- Habilidades para solucionar problemas complejos.
- Busca el trabajo en equipo.
- Se incide bastante en la innovación y el aprendizaje.
- Hace uso del asesoramiento y da orientación de mejora profesional
- Establece una cultura organizacional basada en una visión.
- Interviene de forma sistemática y estratégica, según IPE, (2000)

2.2.1.9.1. Principios de la gestión pedagógica estratégica.

Según Avara (citado por Ospina y Tenicela, (2012); establece: “una gestión pedagógica necesita de principios generales y que sean flexibles y puedan ser aplicados en distintas situaciones y en contextos diferentes. Los principios son condiciones que permite poner en acción la gestión pedagógica por parte de quienes dirigen una entidad educativa, quienes son responsables de su aplicación”

Estos principios en los que se debe basar la gestión pedagógica según Arava (citado por Panchana, 2012) son:

- Toda gestión debe estar basada en el estudiante como fundamental.
- Debe existir una jerarquía y autoridad en la organizacional educativa.
- Determinar las responsabilidades de cada miembro de la institución educativa.
- Buscar la participación de todos los actores educativos en función a los objetivos institucionales.
- Ubicación del personal de acuerdo a sus habilidades y competencias de todo el personal que labora en la institución educativa.

- La coordinación es elemental en toda organización institucional como parte de una gestión estratégica pedagógica.
- La transparencia de las acciones realizadas deber ser permanente, para que la comunidad educativa esté informada de lo que se hace y así evitar situaciones conflictivas.

2.2.2. Calidad educativa

La calidad educativa según la Ley General de Educación N° 28044 en su Artículo 8, establece:

“para responder a los retos del presente la educación debe priorizar el reconocimiento de las personas como centro y agente fundamental del proceso educativo. Por ello se sustenta en los principios de la educación: La calidad, que asegure la eficiencia de los procesos y eficacia en los logros y las mejores condiciones de una educación”.

En este artículo se puede evidenciar que el servicio educativo que brinda una institución educativa debe ser de calidad.

De la misma manera, se precisa en el currículo nacional de educación básica

“En el desarrollo de las competencias, la influencia de los contextos, los estímulos culturales, la lengua, así como las condiciones internas y externas provenientes de la institución educativa, de los agentes educativos y de la realidad misma influyen en los estudiantes”

Schmelkes Sylvia, refiere: “la calidad de un servicio educativo tiene relación directa con los estudiantes, que podemos denominar los beneficiarios y lo precisa:

“El principal beneficiario de la educación es, sin duda alguna, el alumno. Él es el receptor y un receptor activo y participante de todo esfuerzo educativo; y desde luego, de todo impulso por mejorar la calidad de la educación.

El alumno es el que mejorará cualitativamente como resultado de procesos educativos mejorados. El alumno será el único beneficiario inmediato en la educación. Y como tal, es el favorecido más importante.

Sin embargo, este alumno requiere por definición, dos tipos de servicios de parte de la escuela. Requiere los servicios que le permitan irse desarrollando como persona, ir aprendiendo en función de sus capacidades, ir desenvolviendo su potencial, ir fortaleciendo su autoestima, ir manifestando los valores adquiridos en su vida cotidiana, ir demostrándose a sí mismo su capacidad crítica y creativa. Pero también requiere que esos servicios le resulten útiles y cualitativamente útiles para su vida adulta. Por tanto, el alumno es el beneficiario principal de la actividad educativa en lo inmediato y en lo mediano”, según Schmeks Sylvia (2001) en su investigación “Hacia una mejor calidad en las escuelas”.

Definir el concepto implica considerar el aspecto social, económico, cultural y político. Hay muchas opiniones sobre cuáles son los fines de la tarea educativa y ello dependen como las personas conciben la sociedad ideal y como llegar a ella, y como esta puede contribuir al desarrollo de capacidades y competencias para mejorar la sociedad.

Para que un sistema educativo sea de calidad, debe considerar aspectos académicos, en lo concerniente al estudiante en las distintas áreas, el desarrollo de una actitud autónoma y una formación ética que contribuirá a desarrollar una ciudadanía democrática. Es importante señalar que la calidad educativa es resultado también de la acción profesional de los docentes, pues es el primer factor elemental del sistema educativo y de una gestión pedagógica, en donde los directivos juegan un rol importante, pues su actuar a través del monitoreo y acompañamiento coadyuva a mejorar el trabajo pedagógico.

2.2.2.1. La calidad en la educación y formación

Precisar antes, la calidad es una ruta a seguir y no algo ya establecido; en cuanto a su aplicación tanto en instituciones educativas, centros de formación profesional, la calidad se distingue por el

establecimiento de una mejora continua de acuerdo al análisis permanente que se realiza de los servicios que prestan. Por ello, la calidad se considera como un espíritu de vida, un cambio de clima, la perspectiva de hacer bien las cosas, obtener resultados positivos y buscar siempre mejorar ya, lo establecido. Además, la calidad la construyen toda una comunidad bajo la conducción de los Directivos, quienes conociendo el uso y aplicación de técnicas apropiadas de calidad. Indicar también que los estudiantes y padres de familia.

Precisar que la calidad lo desarrollan personas preparadas en estándares de calidad, estén motivadas y más que nada preparadas para aplicar un conjunto de medidas que buscan llevar el menor esfuerzo y el logro de objetivos, por tanto, calidad en el aspecto educativo, es:

- Debe existir un cambio el aspecto cultural y social
- Aplicación de una metodología de gestión de la educación con eficiencia y eficacia, considerando para ello modelos ya creados a nivel internacional para gestionar organizaciones.
- Lograr el compromiso de las autoridades con la mejora continua de todo el proceso educativo.
- Establecer una forma de lograr resultados medibles., además buscar el desarrollo social en la que está la Institución Educativa.
- Comprender que la educación es un proceso continuo de mejora durante la vida y para ello se recurre en una actualización permanente del docente en el uso de métodos y sistemas, las relaciones interpersonales.
- Considerar siempre las exigencias como las necesidades de los clientes de la educación.
- Establecer alianzas estratégicas con entes privados como públicos para una mejora educativa, además analizar las necesidades sociales para participar en ellas.

- Realizar un análisis de las necesidades e intereses, expectativas de los estudiantes en el momento oportuno.
- Lograr la satisfacción de los clientes, siendo el objetivo fundamental.
- Establecer una educación basada en pilares de la educación como: el saber hacer, el saber conocer, el saber ser y el saber convivir.
- Formar personas con la capacidad de poder resolver problemas de la cotidianidad a través de los aprendizajes significativos adquiridos en las aulas.

2.2.2.2. Calidad en educación y satisfacción de los usuarios

La calidad es la resultante de todo un proceso integral que abarca a toda una organización. Por ello, esta se inicia con el liderazgo del director y el compromiso responsable de cada integrante de la organización a trabajar en el logro de un objetivo, cuya finalidad es lograr que los usuarios o clientes se sientan satisfechos con el servicio prestado-

Es necesario establecer que un servicio educativo que brindan las instituciones educativas sea considerado de calidad, tiene que considerar el liderazgo del equipo directivo y la participación con responsabilidad de los miembros de la Institución Educativa.

Por ello, los educandos son los clientes, lo que determina la calidad es buscar el desarrollo y la implementación de todos los procesos y programas educativos y estos puedan satisfacer las necesidades, intereses, expectativas, facilitando para ello una información oportuna por parte de la Institución Educativa y de los docentes, lo que les va a permitir tomar decisiones y resolver problemas.

2.2.2.3. Los componentes del servicio de calidad

Los componentes que conforman el servicio de calidad son:

- a) La eficacia o efectividad del trabajo realizado por un ente educativo
- b) La eficacia científica – técnico

- c) La eficiencia, que es propio de la responsabilidad de cada uno.

Además, abarca los campos de acción, como:

- El compromiso de trabajador que brinda el servicio y del cliente que recibe tanto de los profesionales como de la organización.
- La continuidad del servicio que no debe interrumpirse.
- Ser accesible, en donde el usuario sea el más beneficiado.

El control de calidad está vinculado con la supervisión y las acciones que esta realiza durante el desarrollo del proceso. La verificación de la existencia de calidad en un determinado servicio, induce a concluir que la gestión está logrando dar un buen servicio.

2.2.2.3.1. Los servicios educativos elementales

a) El desempeño docente

De Baros Bustamante, Sofía, plantea: “El desempeño docente implica las labores que cotidianamente tiene que cumplir el docente en un aula de clases con sus alumnos para su logro de desarrollo integral y así evitar el pragmatismo, el inmediateismo y la improvisación durante su gestión en el aula de clases”

b) El contenido curricular

Tafur Portilla Raúl. Considera que el contenido curricular “Es el conjunto de conocimientos habilidades, destrezas, actitudes, seleccionados y organizados para luego ser presentados a los estudiantes en experiencias de aprendizaje”

c) El bienestar estudiantil

Según la Universidad “El Pacifico”, concluye: “La sección de Desarrollo y Bienestar Estudiantil se define como una unidad técnico-académica cuyos programas y acciones están orientadas a la asistencia individual y colectiva del estudiante en cuanto a la prevención, asistencia a sus necesidades y asesoramiento en su desarrollo personal y profesional

dentro del contexto Institucional y social, lo cual con lleva a la formación integral del individuo”

Por ello, este aspecto está relacionado con la orientación, el bienestar social y de salud, que detallo:

- Área de orientación

En este aspecto, la escuela tiene por misión buscar el desarrollo integral del educando, recurriendo para ello, el desarrollo de actividades que busquen fortalecer los aspectos afectivos, psicológicos y cognitivos y posteriormente la retroalimentación.

- Área de bienestar social

La escuela busca también el bienestar social, implementando para ello, programas de asistencia y asesoramiento, considerando para ello aspectos psicológicos y sociales

- Área de salud

El fomento del cuidado de la salud, responsabiliza a la entidad educativa de ejecutar programas de salud, en especial en acciones preventivas y de primeros auxilios.

d) Infraestructura educativa

En este aspecto se consideran todos los bienes materiales, los cuales están conformado por diversos bienes y enseres. La infraestructura educativa es diseñada su construcción de acuerdo a la función que va a cumplir.

e) Medios y materiales educativos

Según ALMEIDA ZAENS. Orlando M. considera que la didáctica para ser operativa requiere de medios y materiales y así poder llegar a dar un servicio educativo de calidad, lo que implica el desarrollo de competencias y capacidades del educando. La forma de darles uso en el

procedimiento didáctico, lo que favorece un aprendizaje práctico de los estudiantes: Tal como se plantea que los múltiples medios que dispone el docente, permite establecer objetivos, una metodología apropiada y manejar las interrelaciones de los estudiantes, respetando sus características.

La selección de los medios y materiales en relación a la didáctica, permite la internalización de los conocimientos de manera rápida y eficaz. La gestión de los recursos didácticos requiere necesariamente estar acorde a las circunstancias y las exigencias de la sociedad y en especial de los estudiantes.

f) La tecnología y la informática

MATOS HIDALGO, Menigno. “El establecimiento de redes (conexiones de ordenadores a través de líneas de comunicación, está abriendo un mundo de oportunidades para los estudiantes, docentes y personal administrativo. Muchas instituciones educativas están aperturando e implementando sus sistemas educativos mediante el uso de la tecnología e informática, por ejemplo, la Internet, es un recurso floreciente de información y está adquiriendo una importancia cada vez mayor en todos los niveles educativos”

2.2.2.4. Los estándares de la calidad educativa

La calidad educativa, para ser llamado así, cuenta con un conjunto de estándares, que vienen a ser descripciones de logros esperados que deben cumplir los distintos actores, dentro de una organización educativa. Por ello, los estándares son orientaciones de carácter público, lo que va a señalar las metas educativas, lo que va a permitir lograr una educación de calidad. Por ejemplo, en una evaluación a los estudiantes, se aplicarán estándares, lo que permitirá el grado de destrezas que tienen frente a un área curricular, lo que reflejara sus desempeños. Los estándares son aplicables tanto a quienes trabajan dentro de una organización (profesional, técnica) y son descriptores de lo que deben hacer, esto para hacer que los estudiantes logren aprendizajes. En conclusión, los estándares son

aplicables a toda entidad educativa, a la gestión que este realiza, a los estudiantes a través de la medición de sus aprendizajes, al contexto social y a todo aquello que contribuye a la mejora continua, que en este caso es la prestación de un servicio educativo de calidad.

Por ello, se plantea las siguientes características que deben tener:

- Deben ser objetivos básicos comunes que se deben lograr.
- Siempre deben estar enfocados a logros, desempeños observables y que sean medibles.
- Deben ser fáciles de comprender y se fácil de ser utilizado.
- Los modelos aplicados para verificar la calidad de un servicio deben ser homologables con los estándares internacionales.

2.2.2.5. La calidad y la educación

Actualmente el concepto de calidad “forma parte del paradigma social de las sociedades avanzadas”. Lo sostiene Munición (2000)

“La calidad pasa a ser determinada por los clientes (usuarios, compradores, pacientes, estudiantes)”. y en educación los objetivos a alcanzar.

Por ello, la educación que es considerada de calidad, su característica es primordial cuando se evidencia que es capaz de satisfacer las demandas y necesidades sociales en especial cuando logra aprendizajes funcionales. Por ello, las entidades educativas en sus distintos niveles y modalidades deben tener en cuenta los cambios sociales, el avance científico y tecnológico, porque todo ello, está en constante movimiento y evolución y por ello es indispensable consensuar para determinar objetivos educacionales que respondan a las exigencias de una sociedad. De ello devienen, que la calidad en educación tiene una fuerte relación con todo el proceso educativo y no es solamente con los resultados finales o la evaluación sumativa.

2.2.2.6. Calidad y docencia

La calidad y la docencia, se sostiene confrontando la teoría con la práctica, tal como lo plantea: Delgado Santa Gadea (1998)

Una docencia que demuestre calidad, se evidencia en los siguientes indicadores, como son:

- Los resultados obtenidos y/o alcanzados por los integrantes de una determinada organización, si estas son por encima del promedio, son consideradas de calidad.
- Debe existir una relación entre la infraestructura donde se lleva el proceso, los objetivos y metas establecidas por la respectiva organización de la Institución Educativa.
- La existencia del nivel de relación entre la capacidad profesional del docente y los resultados de aprendizaje de los educandos, que deben ser óptimos y relevantes. A ello, se suma ciertos factores intervinientes, que pueden influir en dicha relación.
- Lo que observan los que dirigen la institución educativa a los que egresan de las aulas y su capacidad de poner en práctica de los saberes adquiridos.

En el caso educativo, lo que se busca evidenciar que la relación de docente y calidad pasa por hacer un análisis e identificar las variables que determinan el buen desempeño docente o factores que lo limitan a realizar un trabajo pedagógico de calidad de acuerdo con Municio (2000) quien plantea “es situarse en el conjunto del problema y fijar la parte que se tome como referencia”.

2.2.2.7. Mejoramiento de la calidad educativa

Para llegar a una mejora en las instituciones educativas, se pueden dar de forma colectiva o individualizada presentando iniciativas y propuestas de mejora para ser considerados, como son:

Trabajos en equipos

Para que un trabajo en equipo tenga implicancias en la organización, esta debe ser considerada dentro del organigrama institucional. Este tipo de trabajo en equipo busca consensuar alternativas de solución a las distintas exigencias de la sociedad como de los intereses y necesidades de los estudiantes.

La existencia de un propósito estable.

Para la determinación de una acción que busque la calidad educativa, estas se deben dar en espacios democráticos, considerando para ello el Proyecto Educativo institucional (PEI). Los procesos de mejora planteados deben consolidarse dándole oportunidad de ser constatados en función al propósito establecido, marcando así un estilo institucional con sus propias características.

Recojo sistemático de datos e investigación de los procesos

El recojo de datos exige que todo problema tiene que personalizarse y considerar oportunamente mediante el proceso de subdivisión de los factores que generan problemas institucionales, por ejemplo: la inadecuada coordinación, la relación de la entidad y su entorno. Esta acción permitirá una mejor concreción y a la vez comprensión como la posibilidad de presentar propuestas de solución.

2.2.2.8. Las tres dimensiones básicas de la calidad educativa

Desde una perspectiva científica, evidenciados por distintos trabajos de investigación en relación a la calidad educativa, se pueden evidenciar cómo se organiza el concepto de calidad y las dimensiones básicas que esta tiene y los indicadores que reflejan la calidad educativa, por ello, se considera las tres dimensiones como son:

a) La calidad vinculada a los valores

Todo acto educativo que se atribuye de calidad, esta debe estar representado por los valores. La calidad de un servicio implica de

antemano, que el cliente o usuario debe sentirse satisfecho con lo recibido, además este debe ir impregnado de valores. Por tanto, la calidad es un elemento importante de la calidad.

b) La calidad vinculada a la efectividad

Desde esta posición, se considera así, cuando una determinada institución a través de sus procesos pedagógicos obtiene buenos resultados.

La efectividad constituye uno de los valores más importantes, porque surge como una cualidad en contraposición con otros valores que también se dan dentro de un trabajo educativo

c) La calidad vinculada a la satisfacción de los usuarios del mismo

Es relevante considerar que en todo proceso la calidad vinculada a la satisfacción de los usuarios, cae en cierta relatividad, en relación a la subjetividad que podrá darse entre la aseveración de uno u otro. La calidad por su naturaleza tiene por finalidad satisfacer un pedido que puede ser material o de servicio.

Considerar el concepto de calidad a la educación, en cuanto a las tres acepciones, estas se complementan, es por ello se denomina muy a menudo que una escuela brinda un servicio de calidad o que una determinada institución cumple con los estándares de calidad.

Las tres dimensiones de calidad se consideran en todo producto o servicio que se recibe, que en este caso es educativo. La calidad no depende solo de los objetos, sino de los agentes que lo realizan, fabrica, dan, por tanto, es todo un conjunto de procesos que se dan dentro de una estructura organizativa que busca desarrollarse de manera institucional y funcional; es decir el termino calidad es algo dinámico, algo que se construye en el día a día y de manera permanente, siempre apuntando a una misión.

2.2.2.9. Características de las Escuelas de Calidad.

La OCDE (1995) define la educación de calidad como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y aptitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”.

Otra definición sería: “La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados.” (J.Mortimore)

El concepto calidad consiste en definir las características de los bienes y servicios que debe brindar la institución, y que son capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes e interesados.

Toda calidad de un servicio es de acuerdo de la percepción del cliente, en otros términos, esta es percibida por el cliente. Llorens (1996); a ello consideramos las variables de la escala SERVQUAL Ing. contemplan solo las percepciones de la calidad del servicio a diferencia del SERVQUAL original, donde solo se toman solo las referencias de investigaciones que apoyan este criterio.

Siendo diversos los aspectos o consideraciones que abarca el término de calidad y los diversos factores que los afectan, por tanto, es un tanto difícil conceptualizar de manera única. Sin embargo, considerando las funciones que realiza una determinada institución educativa, podemos determinar que una serie de rasgos evidenciables, podría inducirnos a calificar a una institución que presta un servicio educativo con calidad, sea cual fuera, que metodología hayan utilizado para medir dicho servicio. Tal como lo plantea Harber (1992), “que no nos puede extrañar las similitudes que puedan darse en los resultados a lo cual concluyen muchas investigaciones, pues muchos de estos resultados son predecibles por su naturaleza

En conclusión, la conceptualización de calidad, visto como teoría y a la vez como una disciplina aplicada, para su reconocimiento e identificación se requiere de una metodología que permita visualizar las características del servicio educativo y si estos, cumplen con parámetros mismos que se consideran en los modelos de medición de la calidad.

En las escuelas, la calidad aparece como fruto de factores concomitantes de diversas condiciones básicamente por la sinergia del trabajo realizado por sus agentes.

Los directivos, siendo hoy considerados líderes transformacionales en la educación, asumen su liderazgo siempre orientado al a mejora del trabajo pedagógico del docente. Muy diferente a una gestión basada más en lo normativo, porque hoy lo que se busca a través de los directivos que se dinamice el trabajo en equipo, se implemente los procesos educativos y evitar el exceso burocratismo.

El desarrollo efectivo del currículo se da a través de una organización, considera situaciones como son la riqueza y actualidad de las competencias y capacidades y el aspecto formativo. Esta debe darse en una estricta coordinación y su ejecución puede darse de distintas formas y estas son adecuadas de acuerdo a criterios establecidos por un sistema de evaluación que permite determinar las debilidades o limitaciones que puedan darse durante la ejecución del currículo.

Llevar a cabo relaciones con la comunidad por parte de la comunidad educativa se origina a partir de la participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos y en otras actividades.

Por último, las acciones específicas del desarrollo institucional que se toman, siempre deben estar enfocados a una mejora continua, que se traducen en altos niveles de aprendizaje de los estudiantes. También se consideran el fortalecimiento del desempeño docente a través del monitoreo y acompañamiento, talleres de actualización docente y por último la respectiva implementación y equipamiento como soporte al trabajo pedagógico.

2.2.2.9.1. Pasos para una mejora de la calidad en las escuelas

Crosby (Citado por Gonzales, 2007) menciona que: “un programa corporativo de calidad ha sido siempre una mesa conteniendo todos los sistemas que es necesario integrar. El control total de la calidad, la confiabilidad, calidad de proveedores, aprobación del producto y todos los demás sistemas que determinan o validan la existencia de calidad” Por ello, propone catorce pasos para la mejora de la calidad, como son:

1. Debe existir un compromiso de la dirección en los siguientes aspectos como lograr un cambio corporativo de toda una organización, donde cada uno asume una responsabilidad.
2. Se debe organizar un equipo que establezca una política de medición de los servicios que presta la institución, para el cual debe contar con iniciativa y tener un liderazgo que involucre a toda una comunidad. Su rol principal es brindar asesoría permanente.
3. Se debe medir siempre los resultados tanto del proceso como de salida para poder realizar los ajustes necesarios de acuerdo a un patrón o modelo.
4. Determinar el costo de la calidad, en ello se determina que debe conservar los costos más bajos posibles en su desarrollo. De ello deviene que la calidad se obtiene con la menor inversión posible y no a la inversa.
5. Fomentar y crear conciencia sobre la importancia de la calidad en una institución a través de talleres, revistas u otras formas de concientizar, a todos los estamentos, y es responsabilidad de cada uno de los que lo integran.
6. Siempre hacer uso de las acciones correctivas, como es el eliminar los problemas que se presenta, para ello es necesario prever de un método sistemático que permita identificar los problemas y estas deben ser documentadas para su tratamiento.

7. Planificar y buscar que el producto o servicio tenga cero defectos, el cual debe un compromiso de toda la organización, ello implica examinar de manera acuciosa todo el proceso en donde se lleva a cabo la actividad.
8. El personal siempre debe ser educado a través del departamento de educación o a través de eventos organizados por la Institución en sí, en donde se debe enfatizar un mensaje único, que es la calidad.
9. Formular el cero defectos, con la finalidad que la dirección esté presente en todo el proceso y se transforme en un compromiso de todo el personal.
10. Establecer metas, lo que implica describir logros concretos que cada integrante de la organización coadyuvare a su cumplimiento. Las metas son establecidas por la organización en su conjunto, que se visualiza en sus objetivos estratégicos y estas son medibles.
11. Se debe tener en cuenta, que causas originaron un determinado error de un servicio o producto, buscando con eso establecer una política de cero defectos
12. Se debe reconocer el logro obtenido, es saber dar las gracias, es valorar a aquellas personas que han logrado los méritos suficientes. Por ello se debe crear una comisión de reconocimiento para todo el personal que labora en una determinada organización,
13. Siempre se deben dar consejos de calidad, esto se realiza en las reuniones, para ello se invita a especialistas conocedores de la calidad educativa para que fortalezcan las capacidades profesionales de cada uno.
14. Debe establecerse una organización que prioriza una forma de desarrollar actividades y estas debe repetirse constantemente de forma sostenida que permitirá garantizar un servicio de calidad.

2.2.3. EI SINEACE

Según la Ley N 28740, ley que reglamente el sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, dado en el marco de la ley general de educación n 28044. El cual se aplica en todas las entidades educativas y responde con flexibilidad a las características y específicas de cada región.

Norman los procesos de acreditación y certificación de la calidad educativa, define la participación del estado. De los entes evaluadores, etc.

Conocer el grado de calidad del servicio educativo, es factible con el uso de ciertos estándares; el informe o resultado que se puede obtener determinara el grado de eficacia de un servicio educativo. Por ello el SINEACE define las políticas que determinen lo planteado anteriormente

2.3. Definición conceptual de términos

- **Actividad.** - Son partes fundamentales que proviene de un proceso y estos a la vez pueden subdividirse en tareas.
- **Eficacia.** - Viene a ser el resultado de un proceso, que se obtiene en el menor tiempo posible y con el menor costo. La eficacia diferencia y es determinante para calificar la calidad.
- **Eficiencia.** - Viene a ser la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. Esto se puede evidenciar más durante el proceso.
- **Indicador.** - Son enunciados propios de estándares establecidos y tienen por finalidad medir de forma cualitativa y cuantitativa la eficiencia y la eficacia de los procesos realizados por una determinada organización, el cual también es evidenciado por el cliente.
- **Misión.** - Es la función principal que lleva a cabo toda institución, lo que lo diferencia de otras. Es también un conjunto de enunciados que apuntan a un fin e incluye interrogantes como: ¿Qué se debe hacer? ¿Para quién? ¿Cómo hacerlo? ¿Dónde?

- **Sistema:** Es una estructura organizada en donde interviene tres elementos importantes: Entrada (input) proceso y salida (output). En la entrada hablamos del ingreso de los insumos necesarios que ingresa en toda gestión de la calidad: en el proceso, esta toda la acción que realiza la organización tanto en la elaboración del producto o de la prestación del servicio a los clientes y la salida viene acompañado de una retroalimentación (feedback)
- **Procedimiento.** - Son los pasos a seguir en la ejecución de un producto o servicio. Estas pueden darse a través de directivas, protocolos en donde se establecen: cuando debe hacerse, como hacerse, con que equipos trabajarlo, etc. Estos pasos son concatenados hacia el logro de una tarea y estos apuntan a la calidad.
- **Actividad:** Es la resultante de un conjunto de tareas basadas en procedimientos que permiten su ejecución. Una secuencia ordenada de actividades da como resultado un determinado proceso y estos se realizan de forma constante en el proceso.
- **Proyecto:** Es una idea plasmada en un plan, con la finalidad de ser ejecutado en un tiempo establecido y obedece a la realización de actividades para el logro de una determinada meta. Todo proyecto tiene un objetivo y un conjunto de actividades enfocadas a una meta.
- **Indicador:** Son datos que permiten medir la evolución de un proceso de una actividad.
- **Calidad:** Viene a ser un conjunto de propiedades propias de un objeto, lo que le confieren capacidad para la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente. La calidad es determinada por estándares y por la percepción del cliente.
- **Servicio educativo:** Servicio que presta cualquier institución educativa. se centra en el aprendizaje del alumno y debe contar con currículos, métodos, estrategias, infraestructura, docentes capacitados y sistemas de calidad.

- **Mejora continua:** Es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. Son acciones correctivas, preventivas que permiten superar deficiencias y lograr la satisfacción en los miembros o clientes. Nace después de una autoevaluación o evaluación externa.
- **Desempeño docente:** La práctica docente es una práctica social compleja. Si bien es definida a partir del micro espacio en el que se articulan docente-alumno-conocimiento, desencadenando modos de relación.
- **Contenidos curriculares:** Se entiende aquellos contenidos que normalmente se transmiten en la escuela, en una forma implícita, (valores, normas, hábitos, etc.), se expliciten al diseñar los proyectos de enseñanza.
- **Calidad total en educación:** Es un servicio educativo acorde a las exigencias de una sociedad cambiante, en donde el cliente que es el estudiante se siente satisfecho del servicio que recibe. A ello, sumamos la aceptación de los padres de familia y comunidad sobre los servicios que presta la escuela. También implica no tener errores en su prestación de servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Operacionalización de las variables

Variable X: Gestión pedagógica

Variable Y: Calidad del servicio educativo

Cuadro 2 Operacionalización de la variable: Gestión Pedagógica

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO
Gestión pedagógica	La gestión pedagógica es un proceso amplio, que abarca distintas formas de organización pedagógica, administrativa y financiera, las formas de intervención en proceso educativo, las relaciones entre los agentes educativos, las formas de interacción con el medio social y fundamentalmente el grado en que los alumnos y la comunidad acceden al conocimiento como un medio para mejorar sus condiciones socioeconómicas, es decir, su calidad de vida. (Chavez, 1993:9)	Es un proceso en el cual se dan: Dimensiones -Planificación curricular -Monitoreo y acompañamiento -Evaluación curricular	Planificación curricular Monitoreo y acompañamiento Evaluación curricular	-Toma de decisiones -Desempeño docente -Tipo de liderazgo y medición de logros de aprendizaje	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Cuestionario

Cuadro 3 Operacionalización de la variable : Gestión Pedagógica

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO
Calidad del servicio educativo	Refleja capacidades, habilidades y actitudes, todo esto para demostrar un trabajo eficiente y eficaz en el campo educativo	<p>Es un proceso en el cual se dan:</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos pedagógicos - Calidad de la infraestructura - Calidad de atención al usuario 	<p>Procesos pedagógicos</p> <p>Calidad de la infraestructura</p> <p>Calidad de atención al usuario</p>	<p>-Proceso de enseñanza</p> <p>-Infraestructura</p> <p>-Recursos tecnológicos</p> <p>- Servicio</p> <p>-Cordialidad</p>	<p>1,2,3,4</p> <p>5,6,7,8</p> <p>9,10,11,12</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	CUESTIONARIO

3.2 Tipificación de la investigación

La investigación realizada, en un sentido amplio, es no experimental y, en sentido más específico, es de tipo descriptivo.

Es no experimental porque no se tiene un control directo de las variables que actúan como independientes, dado que su efecto ya ha ocurrido o son inherentemente no manipulables. 80

Es descriptiva porque refiere e interpreta lo que es; es decir, está relacionada a condiciones o conexiones existentes, efectos que se sienten o tendencias que se relacionan (Best, 1970).

3.3 Estrategias para la prueba de hipótesis

Los datos fueron procesados a través de las siguientes fórmulas:

Coeficiente de Correlación de Spearman, este coeficiente de correlación, (Versión no paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson), se basó en los rangos de los datos en lugar de hacerlo en los valores reales. Los valores del coeficiente van de -1 a +1. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente de correlación indica la fuerza de la relación entre las variables. Los valores absolutos mayores indican que la relación es mayor.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Además se utilizó el Programa Estadístico SPSS, para procesar las encuestas y contrastar hipótesis. Se trabajará con fórmulas de estadística básica así como estadística inferencial.

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo constituida por los 100 estudiantes de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano de la ciudad de Huacho.

3.4.2. Unidad de análisis:

Estudiantes de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano

3.4.3. Muestra

La muestra está constituida por los estudiantes de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano

Para el cálculo de la muestra se emplea la forma de cálculo muestral para una proporción poblacional comparada y relacionada. La cual será calculada al 95% de confiabilidad y un 5% de error estándar. . Cálculo de la muestra para poblaciones infinitas (cálculo de dos proporciones poblacionales)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

3.4.4. Ajuste de la muestra para poblaciones finitas

$$nf = \frac{n}{1 + n/N}$$

Z = 1.96 Nivel de confianza al 95 %

p = Proporción de una de las variables importantes

q = 1 - P

e = 5 %

N = 100 (estudiantes)

nf . = 80

3.4.5. Técnicas de muestreo.

El tipo de muestreo es aleatorio simple, para lo cual se empleará la tabla de números aleatorios, debido a que se conoce la relación de integrantes de la población a través del marco muestral.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario es aplicado a los estudiantes, para indagar acerca de las variables:

Se diseñó un cuestionario para evaluar las variables en estudio:

a) Cuestionario de evaluación de la variable gestión pedagógica

FICHA TÉCNICA

Autor : Julio Avila Fructuoso

Bases teóricas : Análisis de la gestión pedagógica y la distribución en dimensiones e ítems

Ámbito de la aplicación: La institución educativa Mercedes Indacochea Lozano.

Duración : 20 minutos

Ítems del cuestionario: El cuestionario cuenta con 12 ítems, dividido en tres dimensiones, cada dimensión representa el tema materia de investigación

Cuadro 4 Cuestionario de evaluación de la variable: Gestión Pedagógica

Dimensiones	Ítems	Total de Ítems
Planificación curricular	1,2,3,4	4
Monitoreo y acompañamiento	5,6,7,8	4
Evaluación curricular	9,10,11,12	4

b) Cuestionario de evaluación de la variable calidad del servicio educativo

FICHA TÉCNICA

Autor : Julio Avila Fructuoso

Bases teóricas : Análisis de la calidad del servicio educativo y la distribución en dimensiones e ítems

Ámbito de la aplicación: La institución educativa Mercedes Indacochea Lozano.

Duración : 20 minutos

Ítems del cuestionario: El cuestionario cuenta con 12 ítems, dividido en tres dimensiones, cada dimensión representa el tema materia de investigación

Cuadro 5 Cuestionario de evaluación de la variable calidad del servicio educativo

Dimensiones	Ítems	Total de Ítems
Procesos pedagógicos	1,2,3,4	4
Calidad de la infraestructura	5,6,7,8	4
Calidad de atención al usuario	9,10,11,12	4

3.6 Validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.6.1. Validación de los instrumentos.

Se define la validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad de los cuestionarios para medir las cualidades para los cual fueron contruidos. Por ello, este procedimiento se realizó a través de la evaluación de Juicio de Expertos, para lo cual, recurrimos a la opinión de 3

Docentes de reconocida trayectoria en la Cátedra de Postgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, quienes determinaron la pertinencia muestral de los ítem de los instrumentos. A ellos se les entregó la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde se determinaron los indicadores respectivos.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información.

3.6.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Para determinar el índice de confiabilidad de los siguientes cuestionarios sobre Comprensión de textos, se utilizó la siguiente fórmula:

Figura 1 Confiabilidad de los instrumentos

$$C_f = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\bar{x}(n-\bar{x})}{n\sigma^2} \right]$$

Donde:

Cf= Índice de confiabilidad

n = puntaje máximo alcanzado

X= media

S= desviación estándar de las puntuaciones de la prueba

3.6.3. Índice de confiabilidad de los cuestionarios, de acuerdo de las variables de estudio

Cuadro 6 Índice de confiabilidad de los cuestionarios

CUESTIONARIOS	ÍNDICE DE CONFIABILIDAD
Gestión pedagógica	0,780
Calidad del servicio educativo	0,870

Fuente: Mejía M., Elías (2005). Técnicas e instrumentos de investigación. UNMSM

Los valores encontrados, después de la aplicación del cuestionario, tanto la de enriquecimiento cognitivo, como la de rendimiento académico, para determinar el índice de confiabilidad, puede ser comprendido mediante el siguiente cuadro, de acuerdo a la tabla de Kuder-Richardson.

Cuadro 7: Valores del grado de confiabilidad

VALORES	GRADO DE CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Dado que, en la aplicación del cuestionario sobre gestión pedagógica se obtuvo el valor de 0,780 en la aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio educativo se obtuvo el valor de = 0,870, podemos deducir, que ambos cuestionarios son confiables

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

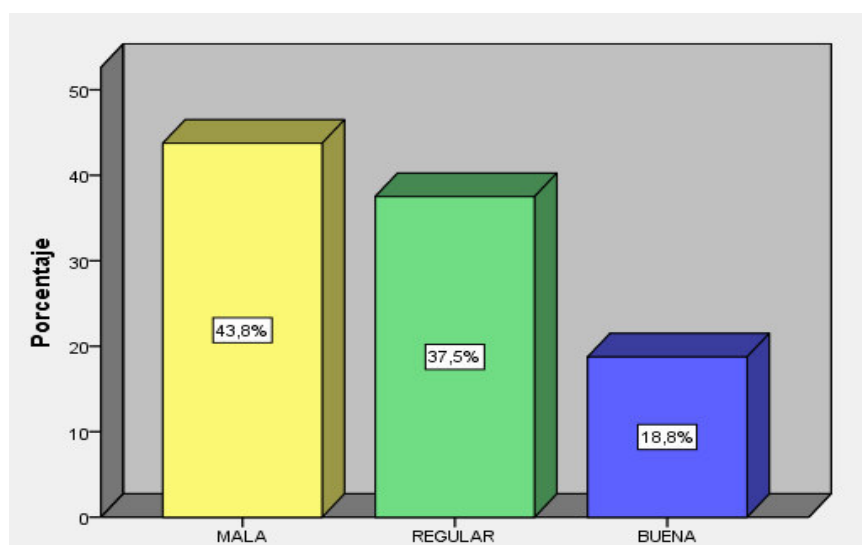
4.1 presentación, análisis e interpretación de los datos

4.1.1. variable gestión pedagógica

Cuadro 8 Frecuencia de la variable gestión pedagógica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	35	43,8
	REGULAR	30	37,5
	BUENA	15	18,8
	Total	80	100,0

Figura 2 Porcentaje de la variable gestión pedagógica

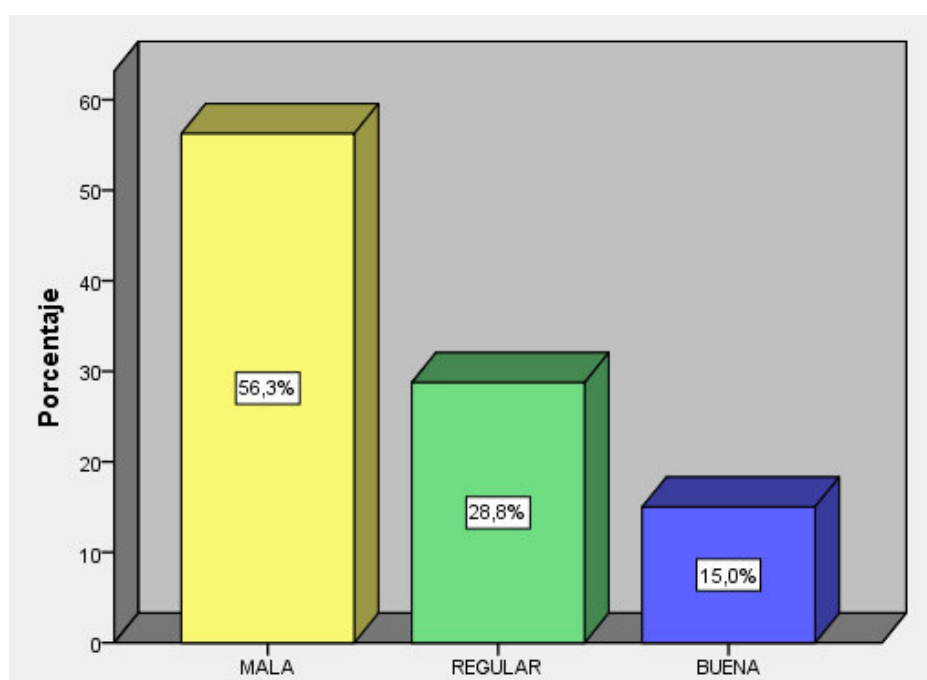


En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 43,8% (35) de los estudiantes encuestados consideran que la gestión pedagógica está en un nivel malo, el 37,5% (30) lo consideran en un nivel regular y el 18,8% (15) lo consideran en un nivel bueno

Cuadro 9 Frecuencia y porcentaje de la dimensión planificación curricular

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	45	56,3
	REGULAR	23	28,7
	BUENA	12	15,0
	Total	80	100,0

Figura 3 Porcentaje de la dimensión planificación curricular

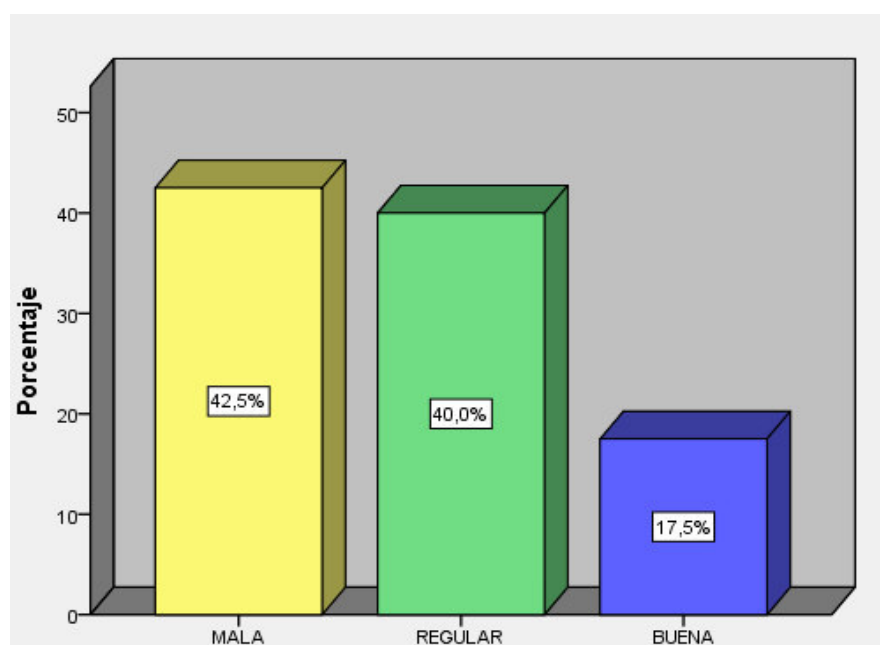


En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 56,3% (45) de los estudiantes encuestados consideran que la dimensión planificación curricular está en un nivel malo, el 28,8% (23) lo consideran en un nivel regular y el 15,0% (12) lo consideran en un nivel buena

Cuadro 10 Frecuencias y porcentaje de la dimensión monitoreo y acompañamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	34	42,5
	REGULAR	32	40,0
	BUENA	14	17,5
	Total	80	100,0

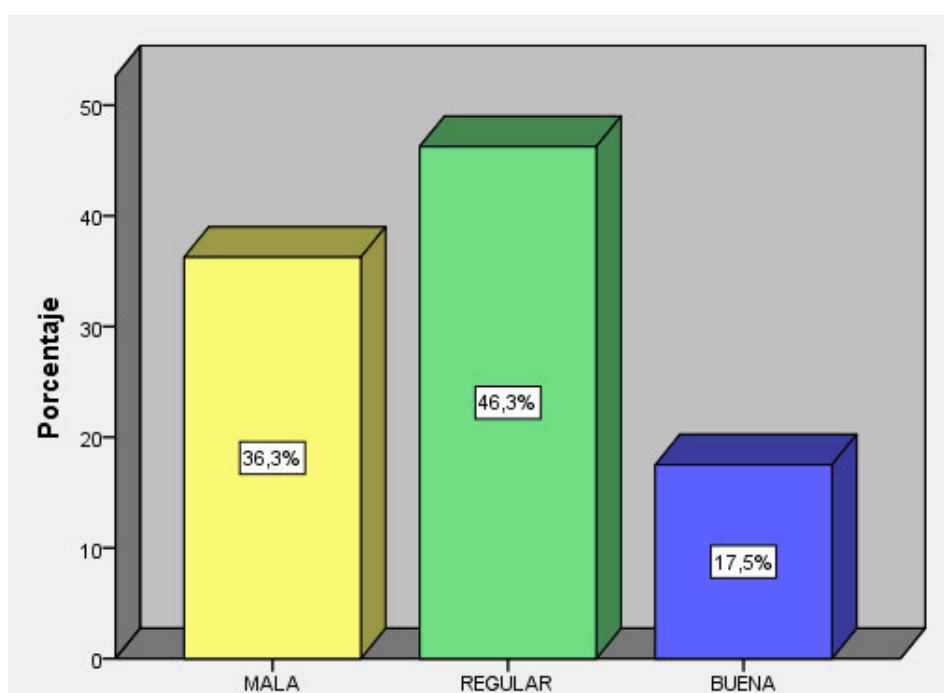
Figura 4 Porcentaje de la dimensión monitoreo y acompañamiento



En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 42,5% (34) de los estudiantes encuestados consideran que la dimensión monitoreo y acompañamiento está en un nivel malo, el 40% (32) lo consideran en un nivel regular y el 17,5% (14) lo consideran en un nivel buena

Cuadro 11 Frecuencia de la dimensión evaluación curricular

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	29	36,3
	REGULAR	37	46,3
	BUENA	14	17,5
	Total	80	100,0

Figura 5 Porcentaje de la dimensión evaluación curricular

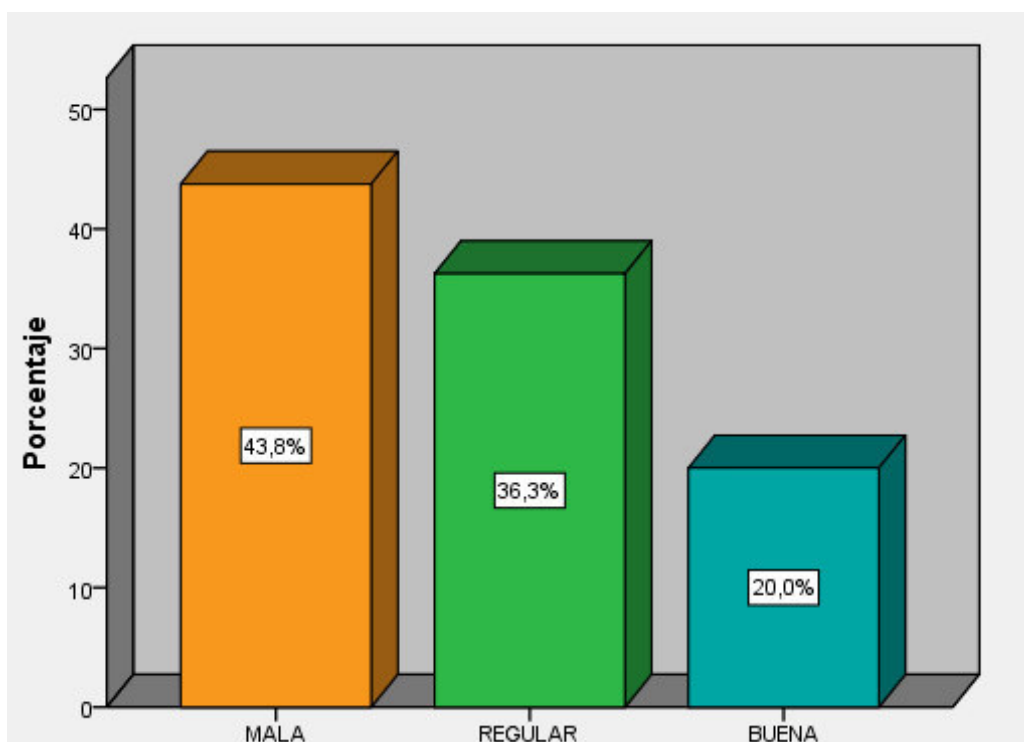
En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 36,3% (29) de los estudiantes encuestados consideran que la dimensión evaluación curricular está en un nivel malo, el 46,3% (37) lo consideran en un nivel regular y el 17,5% (14) lo consideran en un nivel buena.

4.1.2. Variable: calidad del servicio educativo

Cuadro 12 Frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio educativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	35	43,8
	REGULAR	29	36,3
	BUENA	16	20,0
	Total	80	100,0

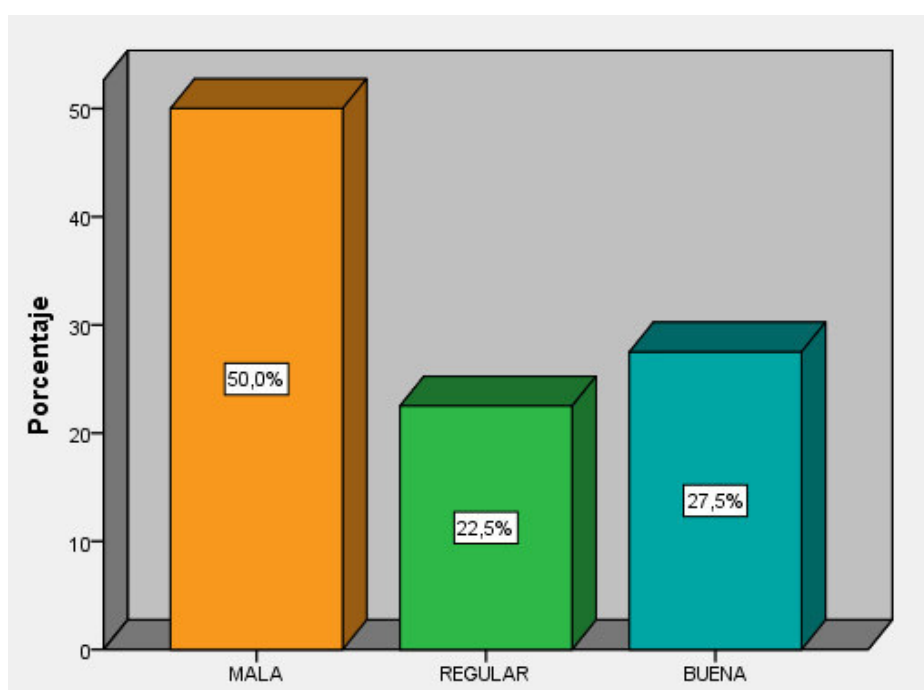
Figura 6 Porcentaje de la variable calidad del servicio educativo



En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 43.8% (40) de los estudiantes encuestados consideran que la calidad del servicio educativo está en un nivel malo, el 36.3% (18) lo consideran en un nivel regular y el 20% (22) lo consideran en un nivel buena

Cuadro 13 Frecuencia de la dimensión procesos pedagógicos

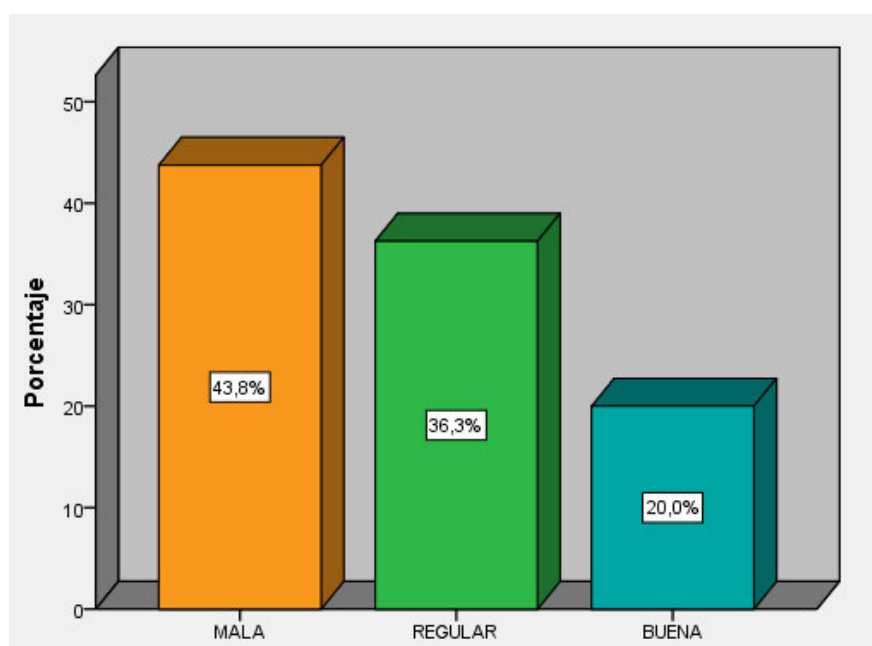
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	40	50,0
	REGULAR	18	22,5
	BUENA	22	27,5
	Total	80	100,0

Figura 7 Porcentaje de la dimensión procesos pedagógicos

En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 50% (40) de los estudiantes encuestados consideran que la calidad del servicio educativo está en un nivel malo, el 22,5% (18) lo consideran en un nivel regular y el 27,5% (22) lo consideran en un nivel buena

Cuadro 14 Frecuencia de la dimensión calidad de infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	35	43,8
	REGULAR	29	36,3
	BUENA	16	20,0
	Total	80	100,0

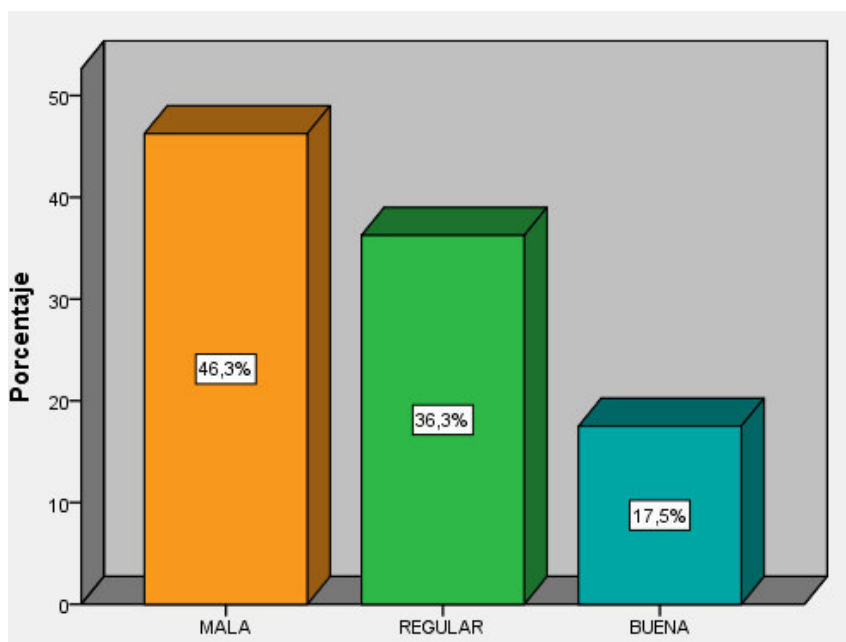
Figura 8 Porcentaje de la dimensión calidad de infraestructura

En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 43,8% (35) de los estudiantes encuestados consideran que la calidad de la infraestructura está en un nivel malo, el 36,3% (29) lo consideran en un nivel regular y el 20% (16) lo consideran en un nivel buena

Cuadro 15 Frecuencia de la dimensión calidad de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	37	46,3
	REGULAR	29	36,3
	BUENA	14	17,5
	Total	80	100,0

Figura 9 Porcentaje de la dimensión calidad de atención al usuario



En la Tabla y grafico respectivo se encontró que 46,3% (37) de los estudiantes encuestados consideran que la calidad de atención al usuario está en un nivel malo, el 36,3% (29) lo consideran en un nivel regular y el 17,5% (14) lo consideran en un nivel buena

4.2. Proceso de prueba de hipótesis

Modelo estadístico de la prueba Rho Spearman

Utilizaremos la prueba Rho Spearman porque los datos son no paramétricos de tipo ordinal para lo cual utilizaremos la siguiente formula:

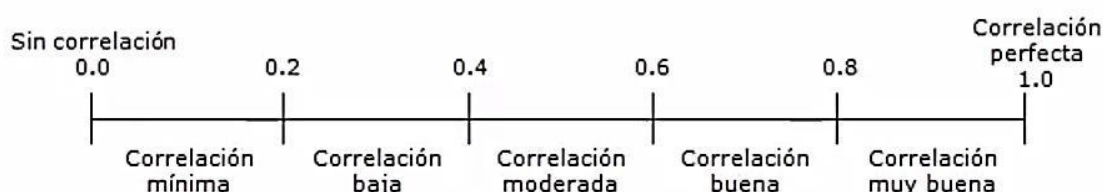
Figura 10 Formula de la Prueba Rho Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
 d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
 n = Número de datos

Utilizaremos la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:

Figura 11 Comparación para establecer el nivel de Correlación



4.3. Planteo de hipótesis general.

Hipótesis General Alternativa (HA)

Existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho.

Hipótesis General Nula (HO)

No existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Cuadro 16 Correlación entre gestión pedagógica y calidad del servicio educativo

			Gestión pedagógica	Calidad servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión pedagógica	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Como se observa en la tabla respectiva existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,769** lo que se interpreta como una correlación positiva buena, además de obtenerse que el valor de $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

4.3.1. Hipótesis específica

Hipótesis Alterna (HA)¹

Existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Hipótesis Nula (HO) ¹

No existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Cuadro 17 Correlación entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo

			Planificación curricular	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Planificación curricular	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Como se observa en la tabla respectiva existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,641** lo que se interpreta como una correlación positiva buena, además de obtenerse que el valor de $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Hipótesis Alterna (HA) 2

Existe relación directa y significativa entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Hipótesis Nula (HO) 2

No existe relación directa y significativa entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho.

Cuadro 18 Correlaciones entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo

			Monitoreo y acompañami ento	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Monitoreo y acompañamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Como se observa en la tabla respectiva existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,664** lo que se interpreta como una correlación positiva buena, además de obtenerse que el valor de $p = 0,000 < 0,05$ por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación directa y significativa entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Hipótesis Alterna (HA) 3

Existe relación directa y significativa entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

Hipótesis Nula (HO) 3

No existe relación directa y significativa entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho.

Cuadro 19 Correlaciones entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo

			Evaluación curricular	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Evaluación curricular	Coeficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Al aplicar la formula Rho de Spearman margen de error al 95% el coeficiente de correlación es $r = 0,751$ y el p_ valor es de 0,000, por lo tanto se establece un nivel correlación buena por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la alterna: Existe relación entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho

4.4. Discusión de los resultados

Los resultados fueron analizados para luego ser interpretados mostrando que según el objetivo general se demostró que existe relación directa entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura, al evidenciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,769** y el valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto Carrasco (2002) en su investigación sobre gestión educativa y calidad e formación profesional en la facultad de educación UNSACA, en la cual el autor llego a afirmar que existe relación directa entre la gestión educativa y la calidad de la formación

profesional, esa calidad de la formación profesional del docente le permite realizar una buena gestión pedagógica.

Así mismo la investigación realizada por **Panta (2011)** denominada “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa –Chosica-2009”, en la que el autor concluyo que se ha logrado una actuación eficaz respecto a la gestión pedagógica del docente, en tanto se orienta de manera adecuada las actividades pedagógicas e institucionales; además se ha logrado una actuación eficiente y eficaz respecto de la gestión pedagógica del docente. Ugas (2006) señalo que la calidad de la educación involucra la calidad académica y/o la calidad pedagógica, entendida como un nexo entre el pensamiento pedagógico, el ejercicio de la enseñanza y la generación de nuevos conocimientos y de nuevas maneras de responder a sus responsabilidades sociales, culturales y éticas en la formación integral del estudiante.

En cuanto a la hipótesis específica primera los resultados mostraron que existe una correlación positiva buena entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura, al evidenciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,641** y el valor de $p = 0,000 < 0,05$, la investigación que realizo **Carrasco (2002)** en la cual el autor ha determinado que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de formación profesional que se realiza en la facultad, también la investigación que realizo **Vargas (2010)** en su tesis titulada “*gestión pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos*”, el cual señalo que en la planificación curricular en grupo de trabajo docente, se definen los objetivos estratégicos; se toman decisiones para la diversificación curricular, se elaboran los programas de estudio, se programan y se diseñan los indicadores e instrumentos de evaluación, es de saber que como educadores nuestra labor fundamental es acompañar y facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje para propiciar situaciones que

favorecen la elaboración de nuevos saberes y el desarrollo de los valores y las actividades previstas en el nuevo currículum.

Referente a la hipótesis específica segunda los datos mostraron que existe una correlación positiva buena entre el monitoreo y acompañamiento con la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura, al evidenciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,664** y el valor de $p = 0,000 < 0,05$, la investigación realizada por Gutierrez (2005) en su investigación sobre Influencia de la estructura curricular, el liderazgo de la dirección y el nivel profesional del docente en la gestión de la calidad educativa de la facultad de educación de la UNMSM El estudio nos permite concluir en un 95% que existe una relación directa entre Estilo de liderazgo de la dirección con la gestión de la calidad educativa; también señalo que el estilo adecuado del director que puede incrementar el desempeño de los docentes es el estilo democrático y situacional que motiva a los docentes y prioriza el aspecto académico y la formación integral de los educandos, como líder pedagógico el directivo de hoy tiene que estar con una actitud abierta en su monitoreo y acompañamiento para mejora no solo del docente sino también de nuestros estudiantes..

Finalmente los resultados en cuanto a la hipótesis específica tercera los datos mostraron que existe una correlación positiva buena entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura, al evidenciar que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,751** y el valor de $p = 0,000 < 0,05$, al respecto la investigación desarrollada por **Delgado (2006)** sobre “El mejoramiento de la gestión educativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza, en la cual el autor señalo que hubo logros importantes reflejados en un plan de acciones para realizar a corto y mediano plazo, entre las propuestas de trabajo se definió y se llevó a cabo una nueva

experiencia de sensibilización y apropiación del proyecto de mejoramiento institucional con los profesores; también la investigación de **Vargas (2010)** en la que los resultados del análisis del proceso de evaluación curricular, muestran la necesidad de monitoreo de los procesos pedagógicos; el mejoramiento de la administración del tiempo y las horas efectivas de las sesiones de aprendizaje considerando las actividades institucionales; los docentes requieren procesos de reflexión e investigación en grupo cooperativo; se debe mejorar la comunicación de resultados de evaluaciones

CONCLUSIONES

1. Se demostró en cuanto a la hipótesis general que existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, al obtenerse como coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,769**+ y el valor de $p = 0,000 < 0,05$
2. Se demostró en cuanto a la hipótesis específica primera que existe relación directa y significativa entre la planificación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, al obtenerse como coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,641**+ y el valor de $p = 0,000 < 0,05$
3. Referente a la hipótesis específica segunda que existe relación directa y significativa entre el monitoreo y acompañamiento y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, al obtenerse como coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,664**+ y el valor de $p = 0,000 < 0,05$
4. Referente a la hipótesis específica tercera que existe relación directa y significativa entre la evaluación curricular y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del distrito de Huacho, al obtenerse como coeficiente de correlación de Rho de Spearmann = ,751**+ y el valor de $p = 0,000 < 0,05$

RECOMENDACIONES

1. A las instituciones educativas si se busca que como institución brindemos un servicio de calidad a nuestros usuarios es necesario que desde la dirección en apoyo con todos los agentes educativos trabajen para que los maestros en las aulas realicen una gestión pedagógica adecuada lo cual repercutirá en el rendimiento de nuestros estudiantes.
2. Así mismo las instituciones educativas deben generar espacios en los cuales el docente pueda realizar una planificación curricular contextualizada a su entorno, si bien en los primeros días previos al inicio de las labores educativas los docentes cuentan con un periodo f de tiempo, sería recomendable que ello se deb también al finalizar cada bimestre o trimestres donde se evalúe lo planificado en un trabajo colegiado.
3. Como líderes pedagógicos los directivos deben realizar un plan de monitoreo y acompañamiento en el cual no solo se considere las visitas al docente sino el ejecutar un plan de implementación a sus docentes de acuerdo a las necesidades que tienen ello servirá para dotar al docente de herramientas necesarias en su quehacer pedagógico.
4. Considerar que la evaluación es un proceso en el cual el niño va formándose si bien es necesario colocar un calificativo es recomendable que los docentes transmitan a los padres la interpretación de esa calificación en función de las competencias que está desarrollando el estudiante y como está progresando y hacia donde debe llegar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, Otoniel (1999). *Gestión Educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Fondo de desarrollo editorial. Universidad de Lima.
- Ander-Egg, E. (1998) *Técnicas de investigación social*. Buenos: Humanista
- Balseca, M. (2013). *Gestión pedagógica en el aula: Clima escolar desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos Oscar Efren y Pichincha de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el año lectivo 2011 – 2012*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Ecuador
- Bunge, M.(1971) *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Catena, A (2003): *Análisis multivariado. Un manual para investigadores*. Madrid, Editorial Biblioteca Nueva.
- Carrasco, S (2002) *Gestión educativa y calidad e formación profesional en la facultad de educación UNSACA*.(tesis de grado) UNMSM.
- Delgado L (2006) *El mejoramiento de la gestión educativa a través de procesos de calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza* (tesis de grado) Universidad de granada.
- Gonzales, E (2007) *Propuesta de evaluación de la calidad educativa para la UPIICSA-IPN*. Instituto Politécnico Nacional. México
- Gutiérrez, M (2008) *Influencia de la estructura curricular, el liderazgo de la dirección y el nivel profesional del docente en la gestión de la calidad educativa de la facultad de educación de la UNMSM*.(tesis de grado) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Fox, D (1981): *El proceso de la investigación en educación*: España: Ediciones de la Universidad de Navarra.

- Flores, J (1999). *La investigación Educativa*. Tercera Edición. Lima, Perú: Ediciones Desiré.
- León Y Montero,(1999) *Diseño de investigaciones*. Madrid, Mc Graw Hill.
- Rojas. R. (1986) *El proceso de la investigación científica*.3ª. México: Edi.Trilla
- Mejía, E.(2005) *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima
- Mejía, E y Reyes, E (1994) *Operacionalización de Variables conductuales*. Lima, CENIT Editores.
- Mejía, E (1996) *Factores del éxito académico en estudios de post grado*. En: Revista Peruana de Educación..Lima, Optimice, visión Editorial.
- Rojas RI,(1986) *El proceso de la investigación científica*. México, Editorial Trillas
- Panta R (2011) *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Felipe Huamán Poma de Ayala de Moyopampa –Chosica-2009*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo.
- Ugas, G. (2006). *La Complejidad. Un modo de pensar*. Ediciones del Taller Permanente de Estudios Epistemológicos en Ciencias Sociales. Táchira Venezuela.
- Vargas, D (2010) *Gestión pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos* (tesis de grado) Pontificia Universidad Católica del Perú

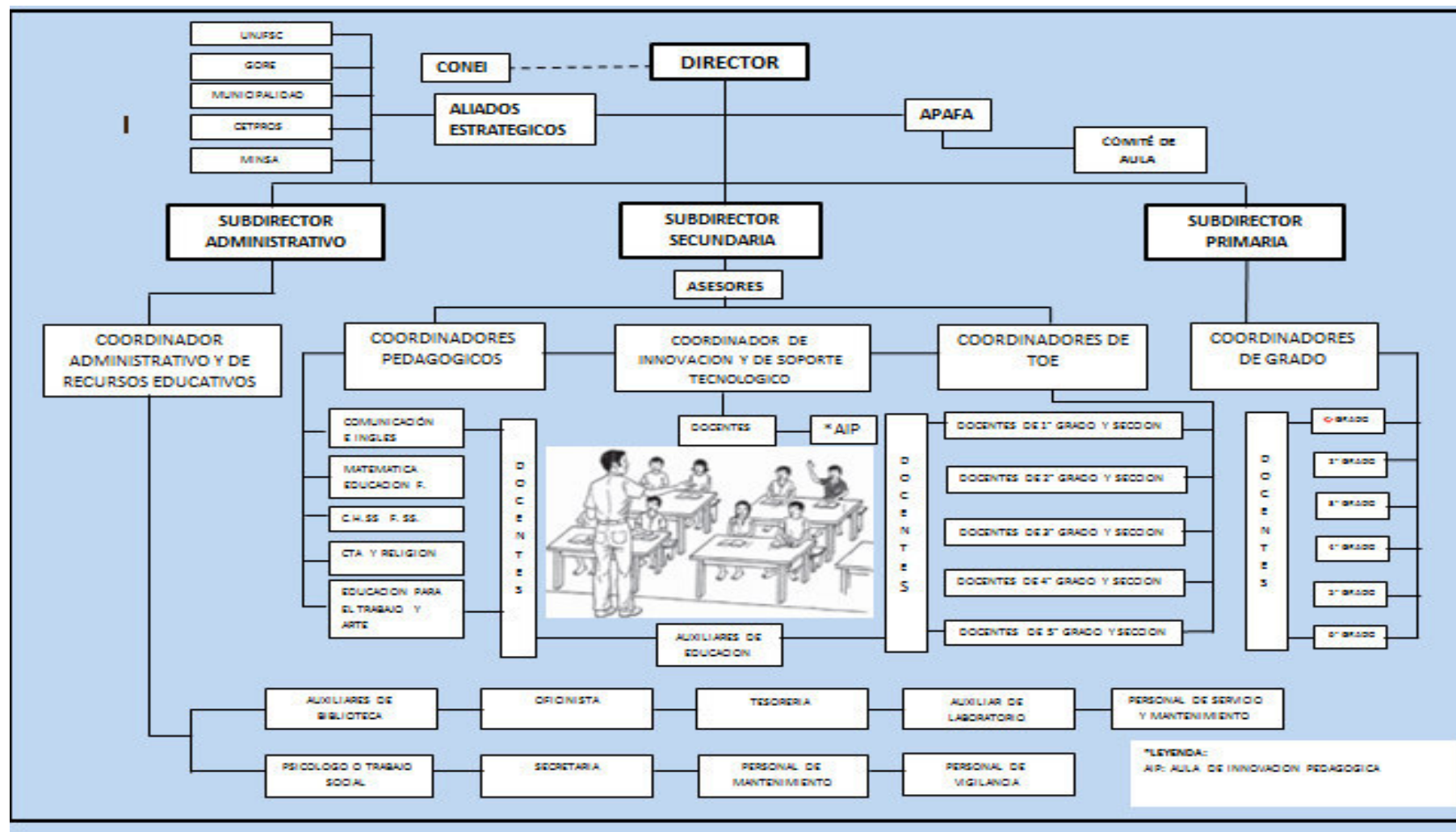
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE COLECTA DE DATOS
La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Mercedes Indacocha Lozano de la ciudad de Huacho.	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacocha Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la institución “Mercedes Indacocha Lozano” del distrito de Huacho provincia de Huaura</p>	<p>Hipótesis General Alterna (HA)</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacocha Lozano” del distrito de Huacho</p> <p>Hipótesis General Nula (HO)</p> <p>No existe relación directa y significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo de la institución educativa “Mercedes Indacocha Lozano” del distrito de Huacho</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Gestión pedagógica</p> <p>V. Dependencia.</p> <p>Calidad del servicio educativo</p>	<p>De acuerdo a las características de la Hipótesis y los objetivos de la investigación se enmarca dentro del tipo:</p> <p>CORRELACIONAL</p> <p>Diseño:</p> <p>X -----r-----Y</p>	<p>V. Independiente.: Gestión pedagógica</p> <p>- cuestionario</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>- Calidad del servicio educativo</p> <p>- cuestionario</p>

marco teórico	POBLACIÓN Y MUESTRA	JUSTIFICACIÓN	LIMITACIONES
<p>1. antecedentes: Existen trabajos en diferentes áreas.</p> <p>2. bases teóricas: - Gestión pedagógica Calidad del servicio educativo</p> <p>3. glosario de términos básicos</p>	<p>Población 100 estudiantes</p> <p>Muestra 80 estudiante</p>	<p>1.Determinará encontrar la relación entre las variables,</p> <p>2. Aportará como estudio de investigación para mejorar la gestión de educativa</p> <p>3. Permitirá orientar a las autoridades educativas, docentes, padres de familia tomen medidas correctivas para mejorar la gestión educativa</p>	<p>1. El estudio estará centrado en ver la relación entre las variables</p> <p>2. Los resultados solo servirán para los directivos de la institución</p>

ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCION



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN PEDAGÓGICA

INSTRUCCIONES

- Con mucha atención cada ítem y marque lo que se ajusta a su propia experiencia.
- Hay respuestas correctas o incorrectas, será útil en la medida que sea sincera/o en sus respuestas.
- Recuerde que el cuestionario **es anónimo**, por favor sírvase contestar **todas** las preguntas sin excepción.

Ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
PLANIFICACION CURRICULAR					
1.- El docente tiene una secuencia lógica en el desarrollo de sus sesiones					
2. Presenta el docente material con el cual trabajar de manera novedosa					
3.-Los temas desarrollados por el docente te son útiles para tu contexto.					
4. Propone el docente proyectos innovadores					
Monitoreo y acompañamiento					
5. Plantea diversas estrategias el docente en la ejecución de sus sesiones					
6.- Utilizas todos los recursos didácticos que hay en la I.E					
7.- Ponen en marcha todos los proyectos innovadores					
8. Observas que el docente es monitoreado por otras autoridades de la institución					
EVALUACION CURRICULAR					
9.-. Consideran que se evalúa con equidad					
10. Considera que se evalúa los resultados y los cambios que deben realizar los cuales te son explicados.					
11. Se convoca a los padres para informar del progreso de sus hijos					
12. Considera que el Director evalúa a cada actividad ejecutada					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

INSTRUCCIONES

- Lea con mucha atención cada ítem y marque lo que se ajusta a su propia experiencia.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, será útil en la medida que sea sincera/o en sus respuestas.
- Recuerde que el cuestionario **es anónimo**, por favor sírvase contestar **todas** las preguntas sin excepción.

Ítems	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
PROCESOS PEDAGOGICOS					
1.- Se realiza una motivación constante en el desarrollo de las clases					
2. Utiliza diversas técnicas y materiales para presentar sus trabajos					
3.-Se realiza una reflexión de lo aprendido en cada clase					
4. Desarrollan proyectos para mejorar sus aprendizajes					
CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA					
5. El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación					
6.- Utilizan recursos tecnológicos en el desarrollo de las clases					
7 .- Consideras que el espacio del patio es suficiente para la hora de recreo					
8. Usan los demás ambientes que existen en la institución					
CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO					
9.-. Consideran que tus maestros te brindan un buen trato					
10. Cuando necesitas realizar una consulta en dirección eres atendido					
11. Consideras que el personal de servicio y administrativo de la institución brindan un buen servicio					
12. Cuando tienes un problema tus maestros te escuchan					

INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO –VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento : Cuestionario sobre gestión pedagógica

Jurado experto: Doctor/a :.....

Docente de la Universidad:.....

Aspectos	Criterios	Inapropiado	Poco apropiado	Apropiado	Muy apropiado
Intencionalidad	El cuestionario permite determinar el nivel de estrategia de aprendizaje, por lo tanto el instrumento es:				
Suficiente	La cantidad de ítems del inventario es:				
Consistencia	El cuestionario ha sido construido en base a aspectos científicos, por lo tanto el instrumento es:				
Coherencia	El inventario muestra coherencia entre las dimensiones, indicadores e ítems, por lo tanto el instrumento es:				

Firma del Jurado examinador

Doctor/a.....

INFORME FINAL DEL JURADO EXPERTO –VALIDEZ DE CONTENIDO

Instrumento : Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Jurado experto: Doctor/a :.....

Docente de la Universidad:.....

Aspectos	Criterios	Inapropiado	Poco apropiado	Apropiado	Muy apropiado
Intencionalidad	El cuestionario permite determinar el nivel de estrategia de aprendizaje, por lo tanto el instrumento es:				
Suficiente	La cantidad de ítems del inventario es:				
Consistencia	El cuestionario ha sido construido en base a aspectos científicos, por lo tanto el instrumento es:				
Coherencia	El inventario muestra coherencia entre las dimensiones, indicadores e ítems, por lo tanto el instrumento es:				

Firma del Jurado examinador

Doctor/a.....



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN CURRICULAR							
1	El docente tiene una secuencia lógica en el desarrollo de sus sesiones					/		
2	Presenta el docente material con el cual trabajar de manera novedosa					/		
3	Los temas desarrollados por el docente te son útiles para tu contexto					/		
	DIMENSIÓN 2 : MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO							
4	Plantea diversas estrategias el docente en la ejecución de sus sesiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Utilizas todos los recursos didácticos que hay en la I.E					/		
6	Ponen en marcha todos los proyectos innovadores					/		
7	Observas que el docente es monitoreado por otras autoridades de la institución					/		
	DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CURRICULAR							
8	Consideran que se evalúa con equidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que se evalúa los resultados y los cambios que deben realizar los cuales te son explicados.					/		
10	Se convoca a los padres para informar del progreso de sus hijos					/		
11	Considera que el Director evalúa a cada actividad ejecutada					/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Ana María Holgado Quirope DNI: 98145828

Especialidad del validador: Docente en Educación

20 de Sept. del 2017

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN CURRICULAR								
1	El docente tiene una secuencia lógica en el desarrollo de sus sesiones					✓		
2	Presenta el docente material con el cual trabajar de manera novedosa			✓				
3	Los temas desarrollados por el docente te son útiles para tu contexto	✓						
DIMENSIÓN 2 : MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO								
4	Plantea diversas estrategias el docente en la ejecución de sus sesiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Utilizas todos los recursos didácticos que hay en la I.E	✓				✓		
6	Ponen en marcha todos los proyectos innovadores			✓				
7	Observas que el docente es monitoreado por otras autoridades de la institución	✓						
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CURRICULAR								
8	Consideran que se evalúa con equidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que se evalúa los resultados y los cambios que deben realizar los cuales te son explicados.					✓		
10	Se convoca a los padres para informar del progreso de sus hijos					✓		
11	Considera que el Director evalúa a cada actividad ejecutada	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Raúl Cabrerizo Burgos DNI: 43329457

Especialidad del validador: Dr. Administración

22 de Ago del 2012

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: PROCESOS PEDAGOGICOS								
1	Se realiza una motivación constante en el desarrollo de las clases	✓						
2	Utiliza diversas técnicas y materiales para presentar sus trabajos	✓						
3	Se realiza una reflexión de lo aprendido en cada clase	✓						
4	Desarrollan proyectos para mejorar sus aprendizajes			✓				
DIMENSION 2 : CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA								
5	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Utilizan recursos tecnológicos en el desarrollo de las clases	✓						
7	Consideras que el espacio del patio es suficiente para la hora de recreo	✓						
8	Usan los demás ambientes que existen en la institución	✓						
DIMENSION 3: CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO								
9	Consideran que tus maestros te brindan un buen trato	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cuando necesitas realizar una consulta en direcciones atendidas			✓		✓		
11	Consideras que el personal de servicio y administrativo de la institución brindan un buen servicio			✓				
12	Cuando tienes un problema tus maestros te escuchan					✓		

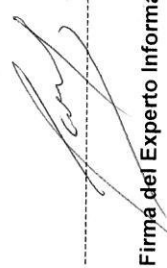
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

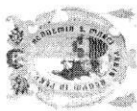
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rodolfo Cabeza Buena DNI: 43329457

Especialidad del validador: Dr. Administración

20 de Mayo del 2013


Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS PEDAGOGICOS								
1	Se realiza una motivación constante en el desarrollo de las clases	✓						
2	Utiliza diversas técnicas y materiales para presentar sus trabajos	✓						
3	Se realiza una reflexión de lo aprendido en cada clase			✓				
4	Desarrollan proyectos para mejorar sus aprendizajes			✓				
DIMENSIÓN 2 : CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA								
5	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Utilizan recursos tecnológicos en el desarrollo de las clases	✓				✓		
7	Consideras que el espacio del patio es suficiente para la hora de recreo	✓						
8	Usan los demás ambientes que existen en la institución			✓				
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO								
9	Consideran que tus maestros te brindan un buen trato	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cuando necesitas realizar una consulta en dirección eres atendido	✓				✓		
11	Consideras que el personal de servicio y administrativo de la institución brindan un buen servicio					✓		
12	Cuando tienes un problema tus maestros te escuchan					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Tamaré E. G. G. G.* DNI: *03851754*

Especialidad del validador: *Docente Investigador*

20 de *Agosto* del 20*18*

Tamara E. G. G.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PEDAGÓGICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^a ₁		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN CURRICULAR							
1	El docente tiene una secuencia lógica en el desarrollo de sus sesiones					X		
2	Presenta el docente material con el cual trabajar de manera novedosa					X		
3	Los temas desarrollados por el docente te son útiles para tu contexto					X		
	DIMENSIÓN 2 : MONITOREO Y ACOMPAÑAMIENTO							
4	Plantea diversas estrategias el docente en la ejecución de sus sesiones	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Utilizas todos los recursos didácticos que hay en la I.E					X		
6	Ponen en marcha todos los proyectos innovadores					X		
7	Observas que el docente es monitoreado por otras autoridades de la institución					X		
	DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN CURRICULAR							
8	Consideran que se evalúa con equidad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que se evalúa los resultados y los cambios que deben realizar los cuales te son explicados.					X		
10	Se convoca a los padres para informar del progreso de sus hijos					X		
11	Considera que el Director evalúa a cada actividad ejecutada					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [] No aplicable []

Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: Roberto Humberto Pantoja DNI: 03854754

Especialidad del validador: Docente

20 de Septiembre del 20 12

[Firma]

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PROCESOS PEDAGÓGICOS								
1	Se realiza una motivación constante en el desarrollo de las clases					✓		
2	Utiliza diversas técnicas y materiales para presentar sus trabajos					✓		
3	Se realiza una reflexión de lo aprendido en cada clase					✓		
4	Desarrollan proyectos para mejorar sus aprendizajes					✓		
DIMENSIÓN 2 : CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA								
5	El espacio del aula tiene una buena iluminación y ventilación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Utilizan recursos tecnológicos en el desarrollo de las clases					✓		
7	Consideras que el espacio del patio es suficiente para la hora de recreo					✓		
8	Usan los demás ambientes que existen en la institución					✓		
DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO								
9	Consideran que tus maestros te brindan un buen trato	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cuando necesitas realizar una consulta en dirección eres atendido					✓		
11	Consideras que el personal de servicio y administrativo de la institución brindan un buen servicio					✓		
12	Cuando tienes un problema tus maestros te escuchan					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. *Don. María Holgado Benítez* DNI: *08145828*

Especialidad del validador: *Docente en Educación*

20 de *Mayo* del 20*12*

[Firma]

Firma del Experto Informante.